



**FLÁVIO CELESTINO
FERREIRA NETO**

**Recomendações para a escrita no contexto da
Critical Software**



**FLÁVIO CELESTINO
FERREIRA NETO**

**Recomendações para a escrita no contexto da
Critical Software**

Projecto apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Tradução Especializada, realizada sob a orientação científica do Doutor Anthony David Barker, Professor Associado do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho a todos os que me apoiaram no seu decurso, espero não os desiludir.

O júri

Presidente

Doutora Maria Teresa Murcho Alegre
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

Vogais

Doutora Ana Rita da Silva Remígio Oliveira
Técnica Superior da Unidade para a Transferência de Tecnologia da Universidade de Aveiro
(arguente)

Doutor Anthony David Barker
Professor Associado da Universidade de Aveiro (orientador)

Agradecimentos

Quero aproveitar este espaço para agradecer a todas as pessoas que me ajudaram com este projecto, quer de forma material, quer com o seu apoio moral, toda a ajuda que me foi dada foi valiosa e importante.

Quero começar por agradecer ao Professor Doutor Anthony Barker pela sua valiosa ajuda, orientação e motivação no decurso da execução desta dissertação. A sua orientação, pautada pela confiança depositada em mim, promoveu o meu desenvolvimento pessoal, tendo sempre disponibilidade quando surgiam dúvidas ou questões relevantes ao projecto.

Queria também agradecer à Professora Doutora Maria Teresa Roberto pelo seu apoio, tendo a sua ajuda sido fulcral na descoberta das obras basilares na área de Análise de Necessidades, Género e Discurso. Sem a sua ajuda teria sido um projecto em si mesmo filtrar toda a literatura existente na área.

Outro agradecimento meritório é a Rui Melo Biscaia, gestor de Marketing & Communication. As suas opiniões e correcções foram de grande importância para a minha formação como tradutor, além da sua ajuda a distribuir os inquéritos essenciais para Análise de Necessidades. Também na Critical Software quero agradecer a Maria João Oliveira, Rodrigo Gonçalves, Alexandre Figueiredo e André Quaresma, entre outros colaboradores da Critical Software que ajudaram na minha adaptação ao trabalho na Critical Software e na distribuição dos inquéritos.

Por fim quero agradecer aos meus pais, e a toda a minha família e amigos, pelo seu apoio no decurso da elaboração deste projecto, sem eles teria sido difícil dedicar-me a tempo inteiro à execução deste projecto.

Palavras-chave

Livro de Estilo, Recomendações Linguísticas, Análise de Género, Análise de Necessidades, Análise de Discurso, Tecnologias de Informação.

Resumo

O objectivo deste projecto foi criar um livro de estilo para servir como ferramenta de apoio a uma produção linguística e tradução de qualidade, num contexto onde não existem indivíduos com formação específica, neste caso uma empresa de tecnologias da informação, a Critical Software, onde por políticas organizacionais é preferida uma aproximação prática, sem necessidade da contratação de recursos externos como tradutores ou revisores.

Existe uma análise de Discurso e Género dos tipos textuais específicos à Critical Software, complementada por uma descrição do seu fluxo interno, de forma a ilustrar onde serão aplicadas as recomendações do livro de estilo. Existe também uma descrição geral dos colaboradores da Critical Software, criada com base em perguntas destinadas a definir o seu perfil na Análise de Necessidades e na minha experiência pessoal.

A metodologia deste projecto é baseada em uma Análise de Necessidades, contextualizada pelo trabalho prático nas instalações da empresa, durante o qual existiu uma constante recolha de material que formou a base para a criação de inquéritos para avaliar os problemas percebidos pelos colaboradores, informando-me directamente das problemáticas que afligem a empresa. Ao longo do projecto existe um fluxo metodológico pautado, primeiramente por uma aproximação prática, e depois uma confirmação, ou análise dos resultados, através de metodologias teóricas. Este fluxo é também contextualizado através de uma análise às metodologias de trabalho utilizadas no decurso do estágio.

O resultado é a criação de um Livro de Boas Práticas e Estilo onde convivem recomendações para a escrita, exemplos e excertos de textos para uso dentro da empresa. Os dados recolhidos indicam que os colaboradores procuram pontos de referência num livro de estilo, e portanto um documento focado em questões gramaticais, ou outras questões tradicionalmente incluídas em cursos de língua, seria contra produtivo.

Keywords

Style Book, Linguistic Recommendations, Genre Analysis, Needs Analysis, Discourse Analysis, Information Technologies.

Abstract

This project's objective was to create a style book, intended as a support tool for a quality linguistic production and translation, to be used in a context where there aren't individuals with a specific training in such matters, namely in Critical Software, an information technologies' company. Due to organizational politics, a more practical approach, one that does not require external resources as translators or proof-readers, is preferred at this company.

There is a Discourse and Genre analysis of the textual genres specific to Critical Software, complemented by a description of their internal flux, in order to describe the places where the recommendations from the style book will be applied. There is also general description of Critical Software's employees, created based on questions specifically directed to define their profile in the Needs Analysis and in my personal experience.

This project's methodology is based on a Needs Analysis, contextualized by the practical work performed at the company's premises, in which there was a constant gathering of materials, which formed the basis for the creation of the surveys to evaluate the problems perceived by the employees, directly directing me to the problems affecting the company. During this project there was a methodological flux defined by, at first, a practical approach and after a confirmation, or an analysis of the results, an approach based on theoretical methods. This question is contextualized through an analysis of the work methodologies used throughout the internship.

The result is the creation of a Style and Good Practice Book where one can find recommendations for writing, along with examples as alongside with textual excerpts for use within the company. The data gathered points out that the employees search for reference points in a style book, and thus a document focused in grammatical questions, and on other questions traditionally included in language courses would be counter-productive.

Índice

ÍNDICE DE FIGURAS	2
ACRÓNIMOS E TERMINOLOGIA.....	3
INTRODUÇÃO.....	4
1. CONTEXTO E OBJECTIVOS	6
1.1. Sobre a Critical Software	6
1.2. Funções na empresa	7
1.3. Livro de Boas Práticas e Estilo	9
2. FUNDAMENTOS E RECEPTORES	13
2.1. Bases do Trabalho	13
2.2. Metodologia	15
2.3. Bilinguismo.....	20
2.4. English for Special Purposes	27
2.5. Receptores.....	30
2.6. Ambiente Digital.....	35
3. MATERIAIS E FLUXO	38
3.1. Análise de Género	38
3.2. Análise de Discurso	56
3.3. Fluxo de Textos	61
4. NECESSIDADES, PROBLEMÁTICAS E SOLUÇÕES	69
4.1. Experiência Pessoal	69
4.2. Análise de Necessidades.....	72
4.3. Análise do Inquéritos, seus Objectivos e Resultados.....	74
5. LIVRO DE BOAS PRÁTICAS E ESTILO	84
5.1. Análise Estrutural do Livro de Boas Práticas e Estilo.....	86
CONCLUSÃO	92
BIBLIOGRAFIA	95
ÍNDICE REMISSIVO.....	100
ANEXO 1 – RESULTADOS DOS INQUÉRITOS.....	102
ANEXO 2 – CITAÇÕES.....	120
ANEXO 3 – OUTROS DADOS.....	124
ANEXO 4 – LIVRO DE BOAS PRÁTICAS E ESTILO	I

Índice de figuras

FIGURA 1 - LÍNGUAS DOMINANTES NO DIA-A-DIA DA CRITICAL SOFTWARE.....	21
FIGURA 2 - CONTEXTO DO FALANTE DE INGLÊS.....	22
FIGURA 3 - FREQUÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DO INGLÊS NA CRITICAL SOFTWARE.....	22
FIGURA 4 - DISTRIBUIÇÃO DE COLABORADORES POR ÁREA	31
FIGURA 5 - LÍNGUA NATIVA.....	32
FIGURA 6 - NACIONALIDADE.....	32
FIGURA 7 - LÍNGUAS ESTRANGEIRAS FALADAS NA CRITICAL SOFTWARE	33
FIGURA 8 - FORMAÇÃO	33
FIGURA 9 - QUÃO BEM FALA PORTUGUÊS?	34
FIGURA 10 - QUÃO BEM FALA INGLÊS?.....	34
FIGURA 11 - EXEMPLO DE CASE STUDY	42
FIGURA 12 - LEITURA DE CASE STUDIES	44
FIGURA 13 - ESCRITA DE CASE STUDIES	45
FIGURA 14 - LEITURA DE SHORT NEWS	48
FIGURA 15 - ESCRITA DE SHORT NEWS.....	48
FIGURA 16 - LEITURA DE PRESS RELEASE.....	51
FIGURA 17 - ESCRITA DE PRESS RELEASE	52
FIGURA 18 - LEITURA DE NEW BUSINESS	55
FIGURA 19 - ESCRITA DE NEW BUSINESS	55
FIGURA 20 - REVISÃO 1 DE UMA PRESS RELEASE.....	64
FIGURA 21 - REVISÃO 2 DE UMA PRESS RELEASE.....	65
FIGURA 22 - REVISÃO 3 DE UMA PRESS RELEASE.....	66
FIGURA 23 - DIFICULDADES EM TERMOS DE LÉXICO.....	76
FIGURA 24 - DIFICULDADES EM TERMOS DE GRAMÁTICA.....	76
FIGURA 25 - DIFICULDADES EM CONJUGAÇÃO DE VERBOS.....	78
FIGURA 26 - DIFICULDADES EM CONSTRUÇÃO DE FRASES	78
FIGURA 27 - DIFICULDADES EM PREPOSIÇÕES	79
FIGURA 28 - DIFICULDADES EM ADVÉRBIOS	79
FIGURA 29 - DIFICULDADES EM ARTIGOS E PRONOMES.....	80
FIGURA 30 - DIFICULDADES COM TERMOS GERAIS.....	81
FIGURA 31 - DIFICULDADES COM TERMOS TÉCNICOS.....	81
FIGURA 32 - DIFICULDADES COM FALSOS AMIGOS.....	82
FIGURA 33 - DIFICULDADES COM A UTILIZAÇÃO DE ADJECTIVOS	82

Acrónimos e Terminologia

- *KISS* - Keep it Stupid Simple
- *BP* - Business pidgin
- *APSG* - Style Guide da Associated Press
- *CS* - Critical Software
- *LBPE* - Livro de Boas Práticas e Estilo
- *PR* - Press Release
- *GTCS* - (Género Textual) Case Study
- *NB* - New Business
- *SN* - Short News
- *Wiki* - Plataforma web que permite a compilação, edição e publicação de documentos de forma colaborativa
- *Quality* – Departamento de Gestão de Qualidade
- *HR* – Recursos Humanos
- *ECS* - Enterprise Critical Solutions
- *IT/DSI* – Information Technologies / Departamento de Sistemas de Informação
- *Marcom* – Departamento de Marketing e Comunicação
- *LEP* - Livro de Estilo do *Público*
- *GECE* - Guia de Estilo da Comissão Europeia
- *AG* - Análise de Género
- *AD* - Análise de Discurso
- *AN* - Análise de Necessidades
- *ESP* - English For Special Purposes
- *PSA* - Present Situation Analysis (Análise da Situação Presente)
- *TSA* - Target Situation Analysis (Análise da Situação Objectivo)
- *WP* - *Wikipedia*
- *BDM* - Business Development Managers (Gestores de desenvolvimento de negócios)
- *Shared Services* – Departamento que engloba todos os serviços de apoio, recursos humanos, finanças e comunicação da empresa. Pode-se dizer que é o mais heterógeno dos departamentos.
- *ECS* - Enterprise Critical Solutions, departamento responsável pela engenharia dos produtos empresariais.
- *ASD* – Aeronautics, Space and Defence, departamento responsável pela engenharia dos produtos para as áreas de aeronáutica, espaço e defesa.
- *EMT* – Engineering and Manufacture Technologies, departamento responsável pela engenharia dos produtos para as áreas de operações fabris.

Introdução

Como tradutor ainda em formação tive a oportunidade de integrar o Departamento de Marketing & Communication (*Marcom*) da Critical Software (CS) no âmbito de um estágio, tendo a oportunidade de aprender a lidar com toda uma nova série de questões linguísticas, de cultura corporativa e de criação de textos de marketing.

De notar que quando menciono estágio, este foi realizado por iniciativa própria, sendo esta uma análise do objecto final desse estágio, o Livro de Boas Práticas e Estilo (LBPE) (cf. Anexo 4). Neste momento já não me encontro a trabalhar directamente com a CS, excepto na medida da condução dos inquéritos e na entrega do LBPE completo.

O meu estágio realizou-se nos escritórios de Coimbra, onde estive integrado no departamento de *Marcom* da CS. Na altura em que estagiei na empresa, tinha como colegas no departamento Maria João Oliveira, que trabalhava na empresa como Assistente de Marketing. Durante a minha estadia, Maria João foi a minha tutora dentro da empresa, isto é, orientava nos aspectos básicos da integração na empresa.

No entanto, e devido à pequena dimensão do departamento, quase toda a minha produção escrita e trabalho, de uma forma ou outra passavam pelas suas mãos, criando uma fonte de respostas e opiniões acerca das problemáticas a serem abordadas nos projectos em curso. A outra parte de *Marcom* é uma pessoa que se pode dizer que era o meu superior hierárquico directo dentro da empresa, Rui Melo Biscaia, Gestor de *Marcom* na CS. Com toda a certeza posso dizer que noventa e nove por cento de tudo o que produzi na CS lhe passava pelas mãos, direccionando o meu trabalho, tal como a avaliação da minha performance na execução deste.

A questão que eu quis enfrentar neste projecto foi a de criar uma referência para ajudar os colaboradores da CS a poderem produzir melhor material textual, sejam eles manuais, material de marketing, “*memos*” internas ou material para a imprensa, mais especificamente os diferentes géneros textuais, que são únicos à empresa, que irei analisar mais adiante, os “*Case Studies*” (GTCS), “*Press Releases*” (PR), “*Short News*” (SN) e “*New Business*” (NB). Para além de que esta experiência permitiu criar uma imagem

peçoal da utilização da linguagem dentro da CS, que complementou e serviu de base a uma análise de necessidades, permitindo a criação do objectivo final deste projecto, o LBPE.

1. Contexto e Objectivos

1.1. Sobre a Critical Software

A CS é uma empresa na área das novas tecnologias, com especial ênfase em *software* seguro e de elevada integridade. Ainda que o original não seja meu, a descrição abaixo foi reescrita e revista por mim várias vezes ao longo dos 9 meses que estive na empresa, criando problemas de atribuição. No entanto, reproduzo-a devido à qualidade atingida na descrição e abarcamento das diferentes vertentes da CS:

Transversalmente a uma série de mercados, do Espaço e Aeronáutica à Defesa & Segurança do Território e Transportes, a Critical Software tem a confiança de inúmeros clientes para trazer qualidade e inovação a sistemas de informação de uma maneira atempada e rentável, ao mesmo tempo que desenvolve soluções que simplesmente não podem falhar. A Critical Software tem uma experiência firmada em fornecer soluções críticas, orientadas a missão, altamente confiáveis, a clientes de renome, incluindo a NASA, a Agência Espacial Europeia (ESA), AgustaWestland, EADS, UK MoD, BAE Systems e Thales Alenia Space, entre muitos outros.

Critical Software está especializada em arquitectura de *software* e no testar de sistemas, sendo reconhecida por fornecer soluções de topo na sua categoria, e por serviços e produtos de software certificáveis para subsistemas e interfaces, a clientes de renome na área da indústria Aeroespacial. A experiência adquirida num consórcio internacional com empresas de topo, espalhadas pelo mundo, abriu caminho para que a Critical Software pudesse aproximar-se de negócios relacionados com a Defesa. Nos mercados da Defesa & Segurança do Território, a Critical Software fornece serviços que vão do planeamento e análises de sistema, desenvolvimento, integração e manutenção. A Critical Software tem também fornecido definições de processos de engenharia, concepção de soluções e suporte ao desenvolvimento e integração de subsistemas críticos de segurança para diferentes meios de transporte: tanto terrestres (passageiros e mercadorias), caminho-de-ferro e marítimos.

Fundada em 1998, com sede em Portugal e escritórios em Southampton (Reino Unido), San Jose, Califórnia (Estados Unidos), São Paulo (Brasil), Bucareste (Roménia) e Maputo (Moçambique), as competências centrais da Critical Software cobrem um vasto leque de áreas de especialização - Integração

de Aplicações Empresariais, Sistemas Embebidos e em Tempo Real, Comando & Controlo, Observação Terrestre, Suporte Logístico Integrado, Segurança e Infra-estrutura, Inteligência de Negócios, Serviços Móveis e Verificação, Validação & RAMS – de uma forma flexível, para melhor lidar com as necessidades do cliente e das soluções para projectos de perfil multidisciplinar.

A qualidade tem sido um elemento estratégico na Critical Software desde o início, e é ainda uma forte vantagem competitiva. O comprovado historial da empresa em fornecer soluções para *software* de alta integridade pode ser atribuída a aplicação das melhores práticas em termos de técnicas de gestão de projectos, apoiadas pela coordenação e o controlo fornecido pelo nosso Sistema de Gestão de Qualidade (QMS) interno, certificado de acordo com rigorosos standards internacionais. O QMS da Critical Software define processos e práticas efectivas e eficientes para que as equipas de projecto possam garantir que os requerimentos e expectativas dos clientes sejam satisfeitos no fim do serviço ou com o produto final. O QMS da companhia pode ser ajustado de acordo com as necessidades específicas do cliente e os níveis de criticidade do projecto. A Critical Software opera um sistema de qualidade de acordo com o ISO9001:2000 Tick-IT e o CMMI SW/SE Nível 5 e aplica o *standard* ISO/IEC 15504 na área da avaliação de processos de software (cujo o desenvolvimento foi suportado e monitorizado pela Agência Espacial Europeia).

(Critical Software, 2010)

1.2. Funções na empresa

Neste estágio tive a oportunidade de produzir, traduzir, e rever material textual nas mais diversas áreas da empresa além de, como projecto final deste estágio, criar um LBPE para a CS, ajudando assim na criação de um ambiente propício à produção linguística de qualidade. Para além da experiência a nível prático, de aprendizagem clássica e de execução de trabalho "real", experienciei também trabalhar num ambiente real e exigente, onde as minhas acções têm repercussões e influenciam, positivamente e negativamente, as pessoas que me rodeiam.

Nas minhas funções incluem-se primeiramente a revisão e tradução do repositório de GTCS da CS, uma função que ocupou a maior parte do meu tempo da

minha permanência na empresa, sendo a maior fonte de problemáticas a resolver no LBPE. A tradução do *website* corporativo da CS e a produção, revisão e tradução de textos no âmbito do funcionamento do departamento de marketing, como *PR*, a revisão e compilação de estudos de caso e de notas relativas a novos negócios na empresa, e de pequenas notícias a incluir no website da empresa também ocupava grande parte do meu tempo. Abordarei com mais detalhe os diferentes tipos textuais na secção dedicada à análise de género (AG). Tudo isto obrigou-me a um nível de proficiência na escrita que ao início se encontrava muito fora da minha zona de conforto, a zona de conforto de um jovem com uma formação como tradutor. De realçar que a maioria do trabalho que fiz na CS não foi tradução, de facto o meu trabalho organizado por peso estaria organizado da seguinte forma:

1. Revisão.
2. Tradução.
3. *Copywriting*.
4. Recolha de informação para projectos de Marcom, e apoio a colegas no Departamento e na Empresa.
5. Desenvolvimento de ideias para a sua implementação do LBPE.

No que toca à revisão pode dizer-se que ela serviu como uma etapa preliminar na análise de necessidades (AN). Como é óbvio não substitui e não substituiria uma AN executada através dos métodos clássicos para o efeito como, por exemplo, por meio de inquéritos, mas permitiu-me ter uma visão geral dos problemas mais gerais que afligem a escrita na CS, além de me preparar no sentido de otimizar o próprio processo de tradução e revisão. A estadia na CS, em termos de tradução, incitou-me a desenvolver tudo o que aprendi e a expandir a forma como traduzia e como enfrentava as várias tarefas associadas à tradução. Também foi a primeira vez que trabalhei como um tradutor “*in-house*”, tendo contacto próximo, na maior parte das vezes, com os autores originais dos textos que traduzia. Isto facilitou em muitos aspectos a tradução, existindo bastantes troca de informações e opiniões, ao inverso do que acontece quando se é um tradutor independente. Falarei acerca desta questão com mais

pormenor numa secção acerca das metodologias que utilizei para as traduções e outra produção textual na CS.

Neste contexto a tradução está em segundo lugar simplesmente pelo peso dos projectos individuais que tive que traduzir, como o *website* corporativo da empresa e os *websites* individuais de diversos produtos da CS e afiliadas. No dia-a-dia, o meu tempo estava mais ocupado pelo projecto de revisão e compilação dos *GTCS* e pela elaboração de *SN*, na elaboração de pequenas peças de marketing ou na concepção de outros diversos projectos de marketing.

Quando falo em *copywriting* refiro-me à elaboração de pequenas notícias, à criação de panfletos, memorandos internos e trípticos, entre outros. Esta era uma das ocupações mais constantes do meu dia, ainda que quiçá a menos volumosa.

Por fim, e no decorrer da minha estadia na CS, pude observar muito trabalho escrito feito na empresa podendo, como referi anteriormente quando falava de revisão, ser muitas vezes chamado a dar apoio a projectos de colegas.

Tendo isto em conta, tive que recorrer a uma mentalidade de autoformação, tendo recorrido à leitura de artigos e livros na área, livros e artigos que incluirei na bibliografia, sendo que analisarei toda esta problemática mais adiante, noutra secção deste trabalho.

Todo o trabalho que fiz, desde os materiais de marketing até as traduções de documentação, permitiu-me ter mais fundamentos para poder desenvolver melhores metodologias de produção escrita e de tratamento de informação, ajudando assim os colaboradores da CS e ilustraram, simultaneamente e de uma forma lata, as necessidades reais da empresa. Neste contexto pude edificar uma visão geral de como criar um documento de apoio à produção textual na CS, como me proponho com o LBPE.

1.3. Livro de Boas Práticas e Estilo

Seguindo a política da CS de se esforçar para que a qualidade permeie todos os aspectos dos seus processos surgiu a necessidade, e a oportunidade, de se criar um

livro de estilo onde se pudesse delinear as ideias mestras por trás da produção documental na CS, com especial atenção às necessidades de “Marcom” e dos colaboradores que têm responsabilidades a nível de criação textual. Este acabou por evoluir para o que chamo de LBPE, de forma a englobar os diferentes formatos de ajuda e recomendação que devem coexistir no livro.

O LBPE procura enunciar os padrões, as normas e os princípios pelos quais uma entidade se rege na produção textual. Também engloba as directrizes editoriais e a finalidade da produção textual criada na esfera de influência da empresa, procurando promover a identidade corporativa, cultivando uma uniformidade que transmita o máximo possível de profissionalismo.

Nesta área encontramos vários bons exemplos, como o *Style Guide* da Associated Press (APSG), Livro de Estilo do Público (LEP) ou o Guia de Estilo da Comissão Europeia (GECE). Todos estes têm o seu enfoque em áreas ou profissões específicas, no caso dos dois primeiros o jornalismo, e do terceiro a escrita e tradução no âmbito da Comissão Europeia. Ainda que possam ser genericamente úteis para todo o tipo de escrita, não suprem certas necessidades específicas do contexto da CS. Essas necessidades, que não são as necessidades linguísticas a serem abordadas no livro de forma específica, mas sim necessidades globais, são a qualidade, eficácia e eficiência. Para esse fim, este documento procura concentrar num só lugar o conhecimento linguístico presente na CS, através da inclusão de guias para redacção de peças documentais, linhas mestras para a escrita geral e resolução de dúvidas e erros comuns, além de um glossário de termos relevantes à operação da empresa, sendo que esta parte engloba a parte de “estilo” do título do livro. No entanto, este documento será primeiramente uma colectânea de Boas Práticas, no original inglês “*Best Practices*”, que acumulei durante a minha estadia na CS.

As boas práticas, para além de serem um chavão empresarial usado e abusado, é uma expressão utilizada para designar uma metodologia, processo, actividade ou técnica que é considerada em determinados contextos como sendo a mais eficiente (com o mínimo de esforço e tempo utilizado) e eficaz (com os melhores resultados) com vista à obtenção de um objectivo. Para esse efeito teremos neste documento uma

série de blocos de textos reutilizáveis. Estes têm a intenção de ser utilizados como referência para a construção de textos, mas também para serem utilizados directamente, a título de exemplo, como "*boilerplates*" das PR, ou como introduções ou interpelações acerca da empresa num sem número de géneros textuais.

Visto de outra perspectiva, pode dizer-se que espero que estes blocos se tornem similares a "*memes*"¹ na escrita da CS, indo ao encontro de ideia que deve existir, sempre que possível uma reutilização de material, de forma a não duplicar esforços, e simultaneamente manter a comunicação interna e externa da empresa fixa aos Objectivos Comunicacionais da CS (para mais informação acerca deste ver página 87). Estas são o conjunto de ideias que forma a narrativa oficial e de factos que importa transmitir acerca da empresa, e que serviram como uma introdução ao LBPE. Também irei abordar outras problemáticas linguísticas mais técnicas, com um maior enfoque nos problemas que sejam levantados durante a AN. Em alguns casos, os livros de estilo procuram abordar questões de *design* e imagem, sendo que não me debruço neste LBPE no design dos documentos para além da sua estruturação interna. Neste ponto o LBPE aproxima-se do APSG, na medida em que procura ser uma ferramenta de referência a nível exclusivo da escrita.

Partindo do princípio que o LBPE nunca está completo, este será implementado sobre a forma de um Wiki². Esta forma de apresentação permite uma evolução constante da informação ali contida. O objectivo é que exista uma constante interacção entre os diversos colaboradores, permitindo a qualquer um deles a introdução de novas questões, dúvidas, novos exemplos da utilização de regras já existentes, entre outras possibilidades permitidas por esta tecnologia. Esta é uma questão que se torna óbvia se tomarmos em conta a natureza altamente tecnológica da CS. Outra razão que justifica a minha escolha é mais do foro sociológico. Tendo em conta que a maioria dos colaboradores da CS têm uma formação na área das tecnologias, é bastante mais fácil

¹ "The least unit of sociocultural information relative to a selection process that has favourable or unfavourable selection bias that exceeds its endogenous tendency to change." John S. Wilkins (1998)

² Plataforma web que permite a compilação, edição e publicação de documentos de forma colaborativa

ter a sua colaboração num formato inerentemente digital como um *Wiki*, fomentando a colaboração e interesse pelo seu desenvolvimento.

Mais à frente neste trabalho detalharei a natureza deste livro, descrevendo primeiramente as bases e métodos para a sua criação, que ocorreu em 3 partes:

1. A minha experiência pessoal
2. Análise de Género e de Discurso
3. Análise de Necessidades

De forma resumida, a primeira parte é a do trabalho prático na empresa; a segunda, englobando a AG e AD, é parte mais teórica que tem com o objectivo contextualizar o meu trabalho e o ambiente textual e linguístico em que o LBPE vai ser utilizado, realçando, por exemplo, a necessidade da inclusão de modelos. Por fim, a terceira parte é a AN, que irá ao cerne da questão, indicando as questões a serem tratadas no LBPE.

2. Fundamentos e Receptores

Neste capítulo tentarei apresentar os fundamentos teóricos e os receptores do LBPE.

Começarei por descrever as bases do meu trabalho, as metodologias de trabalho que utilizava e o bilinguismo existente na empresa. De seguida abordo o Inglês existente na CS e o seu contexto bilingue, na perspectiva do “*English For Special Purposes*” (ESP). Também abordo os futuros utilizadores do LBPE, tendo como base em parte do inquérito que fiz durante a AN, concluindo com uma contextualização do ambiente digital, o que será útil para perceber como os textos fluem dentro da empresa.

2.1. Bases do Trabalho

Este projecto assenta sobre vários princípios básicos, que servem de pressupostos para as ideias e objectivos que tentarei atingir. Estes quatro princípios são a Consciência do Bilinguismo, o Princípio “*Keep it Stupid Simple*” (KISS), Reaproveitamento de Conteúdos e Utilização não Linear de Informação.

A consciência do bilinguismo deve ser tomada como base essencial deste projecto, dado o contexto da CS³, uma empresa portuguesa onde o inglês é uma das línguas de trabalho, com a grande maioria dos seus clientes a serem estrangeiros, assim como grande parte da sua força laboral a trabalhar em mercados verdadeiramente globais e globalizantes⁴. Tomando como base que a maior parte dos colaboradores da empresa falam inglês como uma segunda língua o bilinguismo é, na minha opinião, uma força de coesão. Isto nivela a campo entre os colaboradores de diferentes nacionalidades, unidos por uma língua franca, um formato de inglês que é definido por Jiri Mezulánik (2002), como sendo o “*Business Pidgin*” (BP).

³ Sendo que a sua primeira filial é inaugurada em San José, California para dar continuidade de forma mais próxima os projectos com Jet Propulsion Laboratory da NASA. Tendo em conta isto, já é fácil ver como é necessário que exista um bilinguismo que inclua o inglês. Para acrescentar a esta situação existe a abertura de vários filiais em locais tão distintos em Southampton (Reino Unido), São Paulo (Brasil), Bucareste (Roménia) e Maputo (Moçambique).

⁴ Globalização deve aqui ser entendida como um processo homogeneizante, no qual poderes socioeconómicos criam estruturas políticas, sociais e económicas cada vez mais similares em culturas díspares.

No caso específico da CS, ainda que o inglês seja a língua de trabalho, está longe de ser a língua mais utilizada na comunicação prática, a nível diário. Neste ponto a língua local assume o domínio, sofrendo no entanto as óbvias influências do "BP" que mencionei anteriormente. Um facto interessante, desta amálgama diária e funcional do português e do "BP", é o facto de os departamentos terem o seu nome em inglês e por vezes em acrónimos ou compressões. Por exemplo, ao longo deste relatório refiro-me ao departamento de Marketing & Communication, como era conhecido dentro da empresa, "Marcom", uma amálgama de Marketing & Communication. Para além desses factos, o mais observável em termos de bilinguismo é a utilização de termos técnicos de origem inglesa, não existindo qualquer inclinação nem vontade para uma possível tradução. Pode-se dizer que o bilinguismo existe como um "hábito" prático e completamente integrado no espírito da empresa, utilizado quando útil numa espécie de selecção natural do que é mais conveniente e expedito. Acerca disto, John Hall (Londres, CILT, 2005, citado por Marí, 2006) relaciona o sucesso empresarial de uma empresa com a sua vontade e empenho num ambiente bilingue ou multilinguístico. Este ambiente nasceu da necessidade de interligar as diversas filiais da empresa, clientes, colaboradores e parceiros corporativos espalhados pelo mundo. Claro que tamanha diversidade, que emerge de uma estrutura corporativa tão dispersa pelo mundo, realça o problema que o inglês não é a língua nativa de muitos dos colaboradores, muitas vezes nem sequer a sua segunda língua. Neste contexto, o segundo princípio ganha ainda uma maior importância.

KISS é o acrónimo para o princípio de design "*Keep it Stupid Simple*", na sua versão mais popular "*Keep it Simple, Stupid!*" e na sua forma mais politicamente correcta, "*Keep it Short and Straightforward*". Este conceito foi cunhado por Kelly Johnson, engenheiro na Lockheed Skunk Works. De notar que *stupid* é aqui apenas uma referência da diferença entre a dificuldade dos problemas e as ferramentas disponíveis para o resolver. Neste contexto temos uma ferramenta de auxílio linguístico a ser utilizada por indivíduos sem formação específica, tendo portanto que existir uma calibração cuidada da informação a ser posta à disposição do utilizador. Aplico isto na criação do LBPE, tentando manter o livro o mais simples possível, para os colaboradores da CS que, como veremos na secção dedicada aos Receptores (ver

página 30), são especialistas nas áreas de engenharia, não tendo portanto uma formação específica na área da tradução, revisão ou produção de textos.

Tomando como partida a ideia que a informação deve ser suficientemente simples para ser prontamente utilizada por leigos, o seguinte princípio existente neste projecto é do Reaproveitamento de Conteúdos. Por reaproveitamento de conteúdos entenda-se, a modo de exemplo, a disponibilização de uma estrutura ou sequência textual para reutilização nos mais diversos géneros textuais. Um exemplo disto é a inclusão no LBPE de diversos excertos textuais a serem incluídos no final das *PR*, prontos para os diferentes contextos em que possam ser necessários, poupando tempo na criação de novos materiais textuais e na sua subsequente revisão, correcção e validação. Para complementar a eficiência de todos os princípios acima, este projecto foi pensado para a implementação sob a forma de uma *Wiki*, de forma a facilitar a utilização não linear dessa mesma informação, possibilitando também uma actualização constante desse mesma informação de uma forma informal, mediante a utilização de contas de utilizador, sendo que esta questão está fora do âmbito do trabalho.

2.2. Metodologia

No processo de estágio na CS vi-me obrigado a otimizar os meus métodos de trabalho, devido ao alto nível de exigência presente nesta empresa, pesquisando durante o processo métodos de melhoramento proficiência em tradução, validação linguística e da minha organização a nível de tempo. Isto pode-se considerar parte do processo global que ocorreu durante a construção do LBPE, isto é de ir da prática à teoria, o traduzir, rever ou outra forma de trabalho escrito que é analisado para desenvolver uma teoria e uma metodologia. No campo da metodologia aplicada à tradução, optei por uma metodologia de 6 passos, com a simplicidade em mente:

- Compreensão
 1. Ler o texto original de forma profunda, identificando zonas problemáticas em termos de significado ou terminologia.
 2. Resolver estes problemas.
- Tradução
 3. Traduzir o texto.

- Revisão e Correção
 4. Rever a tradução tendo o original em vista, corrigir erros de tradução, procurar discrepâncias de significado, procurar questões de localização, terminologia, consistência (números / dinheiro / É necessário naturalizar?), sendo que nesta fase só se procura corrigir o significado e os erros mais óbvios.
- Optimização e Correção
 5. Ler a tradução sem ter o original em vista, procurar secções onde o texto se lê mais dificilmente e corrigir, sendo que nesta fase só se procura corrigir o estilo e os erros mais óbvios.
- Validação
 6. Fazer uma leitura profunda da tradução (duas vezes, no mínimo) sem ter o original em vista, de forma a sentir que se lê bem, e certificar que se encontra completa.

2.2.1. Compreensão

No primeiro ponto temos como objectivo compreender o texto, compreender qual é o tópico central do texto e em que área se insere, conhecer o público-alvo e ter noção do nível linguístico que se deseja na tradução. Durante este processo é necessário que os problemas terminológicos ou de sentido sejam identificados.

No passo seguinte estes problemas devem ser resolvidos, estando acessíveis durante o passo 3, o de traduzir. Os dois passos anteriores existem para potenciar um fluir do processo de tradução. O primeiro permite ao tradutor ver o texto como um todo, compreender o fluxo das ideias dentro do texto, de forma a evitar confusões de significado, ideias e de sentido. O segundo permite que não existam interrupções durante o processo de tradução para investigação. No meu caso específico, permite-me manter dentro de um estado de espírito propenso à tradução, completamente concentrado, podendo-se claramente dizer que estes dois passos são a preparação para a tradução propriamente dita.

2.2.2. Tradução

No passo três procedo à tradução, utilizando um editor de texto minimalista, de forma a ter o menor número de distrações. No meu caso utilizo o *Notepad++*, devido a uma série de funções avançadas, entre elas a possibilidade de visualização em ecrã completo.

2.2.3. Revisão

Começando no passo 4 inicia-se a revisão, correcção e optimização do projecto de tradução, sendo o texto copiado e colado para um processador avançado de texto como, por exemplo, o *Microsoft Word*. No passo 4 é especificamente feita uma revisão comparativa, isto é, centrada nas diferenças entre os dois textos a nível de significados, tom e legibilidade. Nesta fase são também corrigidos todos os erros ortográficos que possam surgir, ainda que o objectivo principal seja garantir que os dois textos sejam, em termos de significado e transmissão de ideias. Também se procuram discrepâncias na terminologia utilizada, e verifica-se se a tradução é consistente na utilização de termos, números, medidas. Neste momento é necessário colocar a questão se é necessário converter medidas de peso ou distância, de forma a localizar a tradução.

2.2.4. Optimização

No passo 5 inicia-se o processo de optimização da tradução. Digo otimizar porque é neste momento que se inicia o processo de tornar o texto o mais legível possível, o mais natural para ser lido e compreendido. Como no passo anterior, qualquer erro ortográfico ou de conteúdo será corrigido neste momento, mas o objectivo nesta fase é conseguir que o texto não denuncie a sua origem, isto é, que é uma tradução.

2.2.5. Validação

No 6º e último passo é altura de validar o texto. São feitas duas leituras profundas do texto, nas quais se repetem os passos 4 e 5, caso sejam encontrados erros. Na listagem são indicadas duas vezes porque mesmo que durante a primeira leitura não sejam encontrados erros, deve ser feita mais uma leitura para que exista uma certeza que não restem erros. Caso se pretenda que o texto seja validado por outra pessoa, ou caso não exista tempo disponível, pode-se considerar o texto validado à primeira leitura onde não sejam detectados erros. Outra ideia a ter presente na fase de validação é que é produtivo o tradutor afastar-se da tradução por algum tempo, seja através de, a título de exemplo, fazer o passo 1 de outro texto que tenha a traduzir, ou afastar-se para um momento de descanso.

Na minha opinião esta é a metodologia que melhor funciona comigo e me garante os melhores resultados, de acordo com as necessidades que tenho identificado actualmente. Incluído nos anexos estão versões alternativas desta metodologia (cf. página 124), para o caso da utilização de memórias de tradução, que não incluo no corpo principal do texto pelas razões que enumero nessa entrada (cf. página 108).

2.2.6. Ferramentas de referência

No decurso do estágio na CS surgiram muitas ocasiões em que existiam dúvidas em relação a ideias expressas, termos utilizados e construções lexicais. Nessas ocasiões, de forma a resolver o impasse criado pela dúvida, existem duas soluções:

1. Contactar alguém na área, colocando-lhes a dúvida.
2. Investigar na internet, utilizando o Google, Wikipedia (WP), entre outras enciclopédias *online*.

Google é uma corporação americana que presta serviços que incluem pesquisa na Internet, *cloud computing* e publicidade. O seu motor de busca é o mais utilizado no mundo, com mais de mil milhões de procuras feitas todos os dias, cobrindo um sem número de línguas. Devido à sua estrutura base de dar relevância a páginas com *backlinks*, ligações à página em questão por outras referenciando-a, fornece uma ferramenta de extrema utilidade para validar a ocorrência de termos. Isto, combinado com a possibilidade de restringir as procuras a páginas de determinada origem geográfica, e de outros modificadores que nos permitem por exemplo, comprovar a existência de termos em determinados contextos, permite-nos ter a noção da utilização real de um termo no contexto que investigamos, pelo menos a nível de ocorrências *online*, o que se torna ainda mais interessante e útil se considerarmos os serviços Google Scholar e Google Books, o primeiro indexando artigos científicos e respectivas citações e o segundo indexando livros, na sua totalidade quando estão no domínio público e parcialmente nos restantes, o que nos permite ter ainda uma visão mais fidedigna da utilização de termos e expressões.

Outro dos meus pilares para a validação de termos é a utilização da WP. Esta encontra-se disponível *online*, construída na base dos contributos de voluntários por todo o mundo, é um repositório imenso de saber. No contexto da minha utilização, a

polémica de que existem incorrecções nos artigos na *WP* não é de grande importância, dado que a utilizo de forma a medir a relevância e prevalência de determinado termo numa área. Em consequência, o facto de que os artigos são um barómetro da opinião geral é vantajoso na avaliação da utilização de um termo. Desta forma posso dizer sem dúvidas que podemos confiar na *WP*, pelo menos neste contexto.

Geralmente utilizava primeiramente a segunda hipótese, geralmente comparando diversos artigos de forma a validar a utilização do termo ou conceito em questão. Nestes casos tentava encontrar entradas, através do Google ou na *WP*, relevantes ao termo. Quando conseguia encontrar uma tradução, ou explicação da utilização do termo ou conceito, caso estivesse a fazer uma revisão, utilizava de novo o Google para validar o que tinha encontrado. Neste momento seria uma questão quase matemática, em que colocaria ao termo ou conceito que havia encontrado as seguintes questões:

- Qual tem mais referências?
- Qual tem as referências mais respeitáveis?

Com base num balanceamento entre as respostas de ambas as perguntas, posso tomar a minha decisão. Isto é, um termo com muita utilização, mas pouco apoio institucional na sua área nem sempre "perderia" contra um termo com muito apoio institucional na sua área de utilização, mas com pouca utilização. Tendo em conta que um caso tão óbvio raramente acontecia, no final muitas vezes tinha que fazer o que os anglófonos chamam de *judgment call* e escolher o termo que, na minha opinião, seria o melhor. Neste ponto admito que muitas vezes me inclinava para a escolha baseada na prevalência da sua utilização. Isto acontece devido à minha opinião que a língua é uma entidade orgânica e utilitarista, devendo-se estar mais atento à sua utilização prática do que possa ser a posição oficial dos linguistas. Claro que esta opinião nasce de um ambiente onde as soluções práticas e unitárias são privilegiadas, dada prioridade a comunicar de forma efectiva e eficiente. Quando não obtenho resultado satisfatório da metodologia exposta acima, terei que recorrer a outra solução. Neste caso recorria à base de conhecimentos que são os colaboradores da CS. Uma breve busca no directório da *intranet* da empresa e tenho o contacto interno do colaborador responsável pelo

texto ou área do texto. A razão por que preferia o primeiro método era devido ao facto de por vezes ser difícil ter uma resposta em tempo útil, além da óbvia problemática de "exigir" a pessoas o seu tempo, especialmente em colaboradores com muitas responsabilidades, que como seria de esperar são os primeiros a serem contactados em caso de dúvidas.

2.3. Bilinguismo

Um dos pontos base que contextualizam este trabalho é o do bilinguismo funcional que funda as políticas linguísticas e de produção textual da CS, sendo esta situação ilustrada nos inquéritos:

Página 1 do inquérito

Pergunta 6 - Qual a língua que mais utiliza no contexto da CS?

Esta pergunta permite outro ainda nível de filtragem, quando confrontado com os dados da pergunta 2 e 3, permitindo-nos ter mais informação para a secção acerca dos receptores, ilustrando como se processa a distribuição da utilização do inglês na CS. No seu contexto mais básico permite-nos ter uma estatística da utilização do português em contraponto com a utilização do inglês.

Resultados:

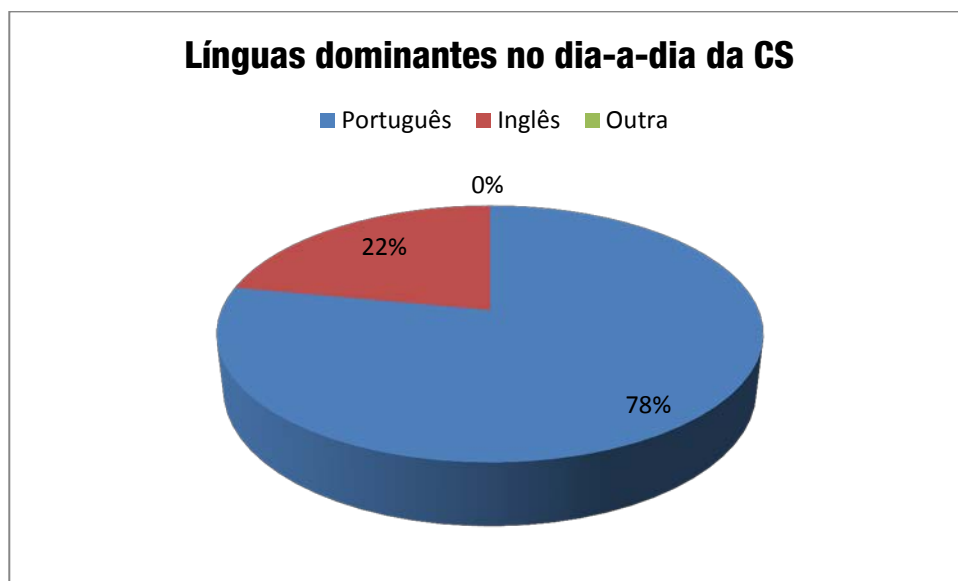


Figura 1 - Línguas dominantes no dia-a-dia da Critical Software

Ainda que apenas 5% (dois indivíduos) sejam nativos anglófonos, nesta pergunta observamos que 22% afirmam que o inglês é a língua dominante durante o seu dia-a-dia na CS. Tendo em consideração que estamos só a falar dos escritórios portugueses, 95% de colaboradores portugueses é um número que considero bastante elevado e merecedor de atenção.

Página 2 do inquérito

Pergunta 3/4 - Qual é a frequência com que usa a língua inglesa? / Em que contexto linguístico ou cultural se encontra?

A pergunta 3 permite-me firmar em termos estatísticos a prevalência da utilização da língua inglesa na CS. A pergunta 4 permite contextualizar, enquadrando se o entrevistado fala inglês porque se encontra num país onde esta é falada como língua nativa, ou se a usa como uma língua franca num país estrangeiro ou em Portugal.

Resultados:

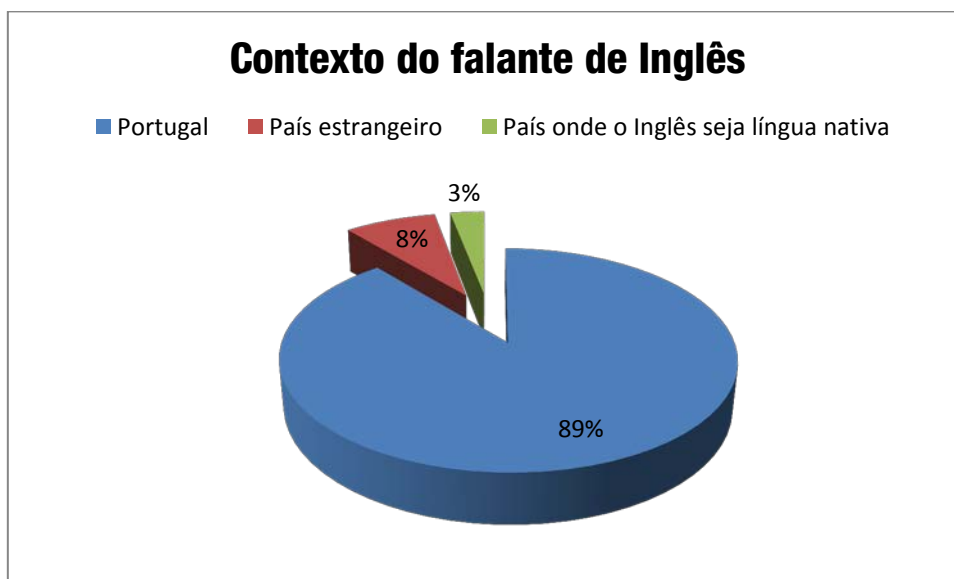


Figura 2 - Contexto do falante de Inglês

Ainda que os inquéritos tenham sido feitos nos escritórios portugueses da CS, mas dada a mobilidade dos colaboradores da CS, tanto entre filiais como entre escritórios de parceiros, temos 11% de colaboradores que falam inglês num contexto estrangeiro, 8% num contexto onde o inglês é uma língua franca e 3% onde o inglês é uma língua nativa.

Resultados:

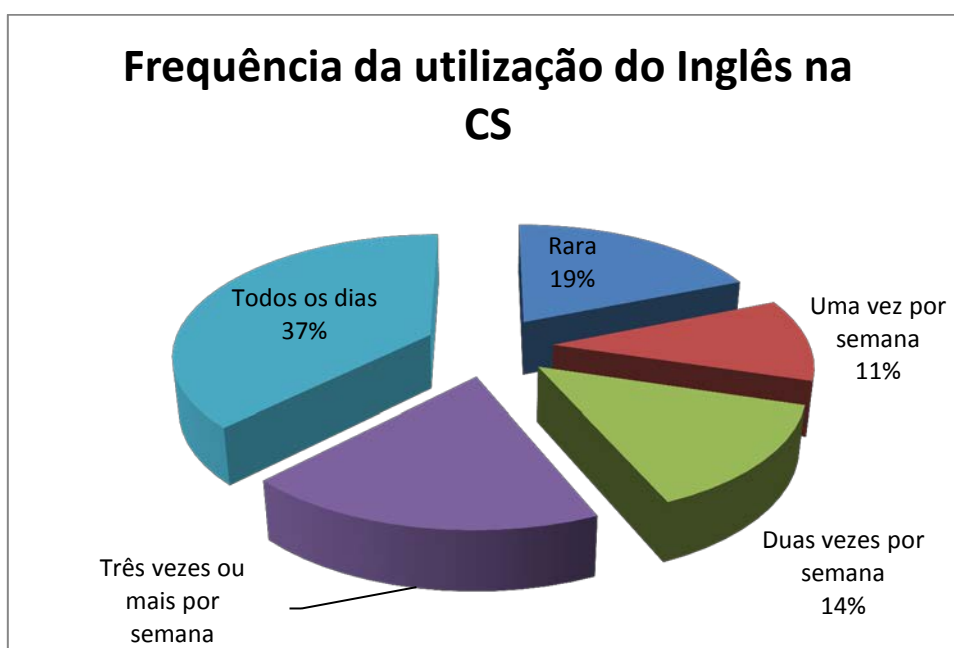


Figura 3 - Frequência da utilização do Inglês na Critical Software

Estes resultados vêm confirmar que a utilização do inglês nos escritórios portugueses é uma componente diária da vida corporativa da CS. No entanto surpreendeu-me que existam colaboradores que raramente utilizam o inglês na CS, mas é de notar que estes se encontram apenas nos departamentos na área de engenharia, podendo ser que não considerem a troca de códigos como uma utilização válida do inglês.

Para melhor explicar essa situação começarei por explicar o que entendo por bilinguismo, o seu contexto na CS e como este criou oportunidades e problemas à CS. O dicionário Merriam-Webster define bilinguismo como "a capacidade de falar duas línguas coloquialmente". O linguista americano Leonard Bloomfield vai mais além e expande a definição deste fenómeno sociolinguístico da seguinte forma:

"In cases [...] where [...] perfect foreign-language learning is not accompanied by loss of the native language, it results in bilingualism, native-like control of two languages. After early childhood few people have enough muscular and nervous freedom or enough opportunity and leisure to reach perfection in a foreign language; yet bilingualism of this kind is commoner than one might suppose, both in cases like those of our immigrants and as a result of travel, foreign study, or similar association."

(Bloomfield, 1935: 55-56)

Bloomfield lança as bases para o meu entendimento do bilinguismo, definindo-o como sendo a aquisição de uma língua secundária a um nível similar ao da língua nativa. Acrescenta também que este é um caso bastante mais comum que se possa esperar, resultando em casos como o de imigrantes, de viajar, estudar no estrangeiro ou outras situações similares. É nesta área que podemos incluir o ambiente bilingue da CS, que é definido como bilinguismo social ou diglossia por Lucila D. Ek no seu artigo acerca de bilinguismo social:

"Social bilingualism, discussed in this entry, is often used interchangeably with the terms societal bilingualism, collective bilingualism, and diglossia.

[...]

The term diglossia is a Greek word meaning “two languages.” Charles Ferguson first described diglossia as referring to two varieties of the same language or dialects. Following Ferguson, the sociologist Joshua A. Fishman extended the concept of diglossia to refer to two languages of differing prestige found in a geographical area. The languages, each of which is associated with a higher or lower degree of prestige, have different functions and purposes.”

(Ek, in González, 2008: 749)

De forma a simplificar, não utilizarei os termos propostos por Ek, utilizando o termo genérico “bilinguismo”. No entanto é de lembrar que falo sempre no contexto e não na dimensão individual, excepto quando o indico.

De volta à temática dos factores que promovem o bilinguismo, podemos tomar como base o artigo acerca de Bilinguismo de Usmang Salle Leinyui (2006), (para mais informação ver a entrada “Bilingualism”, página 121) onde este enumera os cinco factores mais comuns para a emergência de um contexto bilingue como sendo:

- Proximidade Geográfica - Sendo a proximidade entre duas comunidades linguísticas que promove a aprendizagem cruzada das línguas.
- Factores Históricos - Este factor existe devido às conquistas e ao colonialismo que inevitavelmente levavam a que "os grupos mais poderosos em qualquer sociedade forçassem a sua língua aos menos poderosos" (Romaine, 1955:23).
- Migração: A migração, tanto a nível pessoal como colectivo, cria comunidades bilingues, dada a necessidade dos migrantes de se adaptar às comunidades de acolhimento.
- Religião: Algumas religiões consideram as línguas em que as suas escrituras foram originalmente redigidas como sendo "puras e sagradas", criando portanto uma comunidade bilingue entre os clérigos destas religiões.
- Relações Públicas ou Internacionais: Em países multilingues existe a necessidade de uma língua franca.

(adaptado de Leinyui, 2006)

Este é um factor que podemos observar na CS, onde devido a pressões de mercado internacional, o bilinguismo português-inglês torna-se política de comunicação interna sumariamente necessária. Claro que também se pode referir uma

já histórica predominância do inglês como a língua das altas tecnologias, ainda que estas sejam bastante recentes.

Expandindo esta questão, o bilinguismo que encontramos na CS é o que John Edwards (2004) define como sendo um bilinguismo secundário, isto é, não é um bilinguismo como o que observaríamos no ambiente normal de um país ou região culturalmente e historicamente bilingue.

“Yet another common distinction is between primary and secondary bilingualism, between a dual competence acquired naturally, through contextual demands, and one where systematic and formal instruction has occurred. These are not watertight compartments, of course one might, for example, pick up a conversational (and quite fluent) grasp of a language in a relatively informal way, and then feel the need later to add some grammatical skills, for reading and writing, in a more rigorous fashion.”

(Edwards, in Bhatia, 2004: 11)

É algo óbvio constatar que o inglês é a língua franca de facto no ambiente corporativo, ainda que sempre acompanhada da língua nativa, criando um ambiente bilingue. Esta situação nasce da emergência da empresa como prestadora de serviços no mercado internacional, com a existência de escritórios e a existência de parcerias e *spin-offs*, com escritórios por todo o mundo, actuando ao mesmo tempo como o fulcro impulsionador para a cultura corporativa bilingue que existe na CS. Claro que mesmo que não existissem estas pressões, existiria o facto básico de que as tecnologias utilizadas foram criadas com um mercado fortemente anglófono em mente, obrigando portanto aos seus utilizadores a terem um domínio rudimentar de inglês. De facto existe uma tendência generalizada para a utilização dos termos ingleses quando se fala ou escreve sobre tecnologia, sendo que esta alternância de código geralmente aumenta com a especificidade técnica do assunto a ser tratado.

Devem também ser analisadas todas as vantagens e problemáticas que surgem neste ambiente bilingue. Devido à ubiquidade da língua inglesa na área das tecnologias, assume-se que o número de indivíduos presentes com competências na utilização do inglês acima do básico é prevalente entre os trabalhadores na área das

tecnologias de ponta. Isto potencia a internacionalização das tecnologias criadas em Portugal, abrindo também caminho para uma rápida adopção de tecnologias estrangeiras. Para além disto, o contexto bilingue permite a inclusão de novos colaboradores da forma mais rápida possível, qualquer que seja a sua proficiência em qualquer uma das línguas. Por exemplo, com as necessidades de formação e o manancial de informação existente na Internet, e dentro da empresa, é de esperar que um colaborador tenha um domínio funcional da língua inglesa.

Esta observação é feita com o "colaborador habitual da CS" em mente, sendo este perfil aprofundado na secção relativa aos receptores, com dados recolhidos durante a AN. Nesta secção, o perfil será expandido e confirmado, mediante uma série de perguntas direccionadas ao domínio das línguas, tanto na perspectiva de hetero-avaliação como de auto-avaliação, seguindo as ideias estabelecidas por Ellina Chernobilsky (2008):

"One of the easiest but perhaps least effective ways to assess dominance in bilinguals is to ask them which language they feel is stronger. The questionnaires and surveys are designed to do just that. When assessing children's language using questionnaires, often parents or teachers are asked to rate the languages children speak, and sometimes the language environment. An example of such a measure is the Language Background Questionnaire for the Bilingual Child, designed to probe the linguistic environment of a child's home. For adults, self-rating questionnaires are available. The positive aspect of this approach is that surveys and questionnaires are usually easy to conduct and score. The drawback in using this method of assessment is that it can be biased because subjective opinions are expressed. Another drawback is that these questionnaires often depend on the good use of English and are thus open to various problems of comprehension and interpretation."

(Chernobilsky, in González, 2008: 432)

No entanto, esta situação não está isenta de problemas. Um deles é a inexistência de formação específica na área de línguas e de redacção dos colaboradores da CS, o que acrescentado ao número cada vez menor de colaboradores de Marcom cria uma problemática na altura da produção atempada de bons textos. Aliando isto a

que, de facto existem muitos utilizadores proficientes mas poucos que possam garantir um domínio quase nativo de ambas as línguas, e em consequência com o pouco tempo que o “comum” colaborador pode alocar à produção textual, temos a receita para uma produção escrita bem abaixo do ideal. É com isso em mente que surge o LBPE.

2.4. English for Special Purposes

It was surely no place for people brought up in the gentle landscape of English literature and language. But, as it turned out, the adventurers found a rich and fertile land. They were welcomed by the local inhabitants and they founded a city, which they called ESP [English for Specific Purposes].

(Hutchinson e Waters, 1987: I)

O LBPE que desenvolvi no decurso deste projecto será enquadrado na perspectiva do *ESP*. Hutchinson & Waters (1987) exemplificam de uma forma alegórica o lugar de *ESP* no "mundo" do ensino de inglês, com o seu conto “*The city of ELT*” (disponível na sua íntegra no Anexo 2, página 120) de como são similares, e de como em muitos aspectos são radicalmente diferentes do ensino geral de inglês.

Na definição de Hutchinson & Waters (1987) o *ESP* “não é um produto mas uma abordagem ao ensino de línguas que é dirigida por razões aparentes e específicas para a aprendizagem”. Em desenvolvimento desde os anos 60, este método de ensino com um nome em si já bastante descritivo, Inglês para Propósitos Especiais, é uma metodologia com raízes no *English as a Foreign Language (EFL)* baseada na ideia que o ensino de uma língua deve ser concebido com base nas necessidades práticas dos indivíduos em formação, para além de nos seus objectivos e contextos socioculturais.

É portanto uma metodologia centrada em objectivos práticos, e especialmente nos objectivos práticos do aluno. Isto é, o objectivo de *ESP* é criar um veículo de ensino optimizado para ensinar a um determinado e restrito grupo de pessoas o que lhe será mais útil na concretização dos seus objectivos profissionais. Ao contrário do ensino geral de inglês que se foca em transmitir um conhecimento linguístico de baixo para cima, da gramática ao léxico, passando pelas estruturas com vista à proficiência básica,

o *ESP* aposta numa abordagem modular a esta problemática, abordando as necessidades específicas dos alunos.

Ainda que exista alguma contenção na comunidade académica quanto ao que é ou não é *ESP*, eu optei por uma abordagem prática e seguir as ideias acima, em grande maioria derivadas de Hutchinson & Waters, e a definição com base características absolutas e relativas, apresentada abaixo, da autoria de Tony Dudley-Evans (1997). Estas características, tanto absolutas como variáveis, foram apresentadas numa palestra na primeira conferência japonesa de *ESP*, realizada na Universidade de Aizu, a 8 de Novembro de 1997, com vista a clarificar o que é de facto *ESP*:

Características Absolutas:

1. O *ESP* é definido para ir ao encontro das necessidades específicas dos alunos.
2. O *ESP* dá uso às metodologias subjacente as actividades da disciplina que serve.
3. O *ESP* está centrado na linguagem apropriada a estas actividades em termos de gramática, léxico, registo, capacidades de estudo, discurso e género.

Características Variáveis:

1. O *ESP* pode estar relacionado com ou ser concebido para disciplinas específicas
2. O *ESP* pode usar, em situações de ensino específicas, uma metodologia diferente daquela do Inglês Geral.
3. O *ESP* é usualmente concebido para alunos em idade adulta, quer em instituições de educação terciária ou em situações profissionais. Pode ser, no entanto, concebido para alunos num nível de educação secundário.
4. O *ESP* é geralmente concebido para alunos intermédios ou avançados.
5. A maioria dos cursos de *ESP* assume que os alunos possuem um conhecimento básico dos sistemas linguísticos.

(Dudley-Evans, 1997, tradução minha)

De notar a problemática que muito *ESP* existente não respeita estes mesmos princípios, especialmente os princípios 4 e 5, relativos ao nível de conhecimentos dos receptores do curso, ou neste caso do LBPE. Dada esta problemática, surge a

necessidade de avaliar e ter um panorama de qual é o nível dos conhecimentos existentes na CS. No caso do LBPE que procuro desenvolver, tenho como objectivo criar uma forma optimizada de melhorar o inglês de indivíduos que já têm o que definimos anteriormente como "capacidade geral de falar inglês" e que, devido às exigências técnicas do seu trabalho, têm um domínio prático da linguagem técnica necessária à implementação dos seus projectos. Portanto, as características delineadas por Dudley-Evans, aplicam-se da seguinte forma ao meu trabalho:

Características Absolutas

1. Este documento foi criado com base numa AN, tentando-se ir ao encontro das deficiências, das reais necessidades e dos objectivos que os colaboradores da CS possam ter.
2. Neste ponto é de apontar a vertente de exemplos do documento, indo buscar às disciplinas da informática e novas tecnologias da comunicação o conceito de "reutilização de código", dando aos colaboradores da CS um documento onde encontrarão referências e exemplos de como criar os textos necessários ao funcionamento da empresa, sem necessidade de absorverem toda a teoria subjacente a sua criação.
3. Como no ponto anterior, muita da metodologia utilizada é centrada em criar uma base de melhoramento do que existe, o mais adaptado às necessidades e objectivos, tal como o conhecimento prévio dos colaboradores da CS.

Características Variáveis

1. & 2. Nestes pontos podem-se referir as mesmas razões que nos primeiros pontos das Características Absolutas.
3. & 4. Neste ponto, penso que os dados recolhidos mediante os inquéritos fundamentaram completamente a asserção de que os colaboradores da CS estão dentro do perfil definido nestes dois pontos.

5. Neste ponto, e tendo em conta o referido nos pontos anteriores, assume-se que os colaboradores da CS tenham um leque de competências básicas em inglês.

Em conclusão, e citando Hutchinson et al. (1987:19), "ESP é uma aproximação ao ensino de línguas na qual todas as decisões acerca dos conteúdos e métodos são baseados na razão do educando para aprender". No contexto da execução deste projecto será feita também uma análise de género, que além de descrever e analisar os géneros textuais mais comuns dentro da CS, fornecendo a fundamentação para a necessidade de secções de práticas, aprofundando a compreensão do material com que os alunos têm de trabalhar. Por fim, de forma a fundamentar os pontos abordados na secção de recomendações deste livro, executei uma AN com base em inquéritos e na minha própria experiência, criando o LBPE, que no contexto da *ESP* será a adaptação dos conteúdos às necessidades práticas dos utilizadores. Primeiramente é necessário contextualizar o perfil do colaborador da CS.

2.5. Receptores

Ao longo deste trabalho tomei como premissa que os colaboradores da CS têm uma proficiência ao nível que habitualmente se denomina "capacidade geral de falar e escrever inglês", isto é, de manter uma conversa social em inglês, e de que devido aos seus conhecimentos técnicos têm também um domínio prático do inglês necessário para comunicar esses conceitos, facto que pude confirmar durante a minha estadia na CS. Pode-se dizer neste contexto que existem toda uma série de factores situacionais que influenciam a proficiência (Sayer, 2008), sendo o mais importante, na minha opinião, o contexto onde os colaboradores trabalham.

Página 1

Pergunta 1. Departamento do Colaborador

Nesta pergunta os resultados reflectem a distribuição dos colaboradores na empresa, como ECS e ASD relativamente equilibrados, *Shared Services* com números um pouco mais baixos e EMT, como na empresa, em minoria. Isto é, o contexto onde o

LBPE será utilizado é um onde a grande maioria dos colaboradores trabalham na área de engenharia, 78% de acordo com esta pergunta.

Resultados:

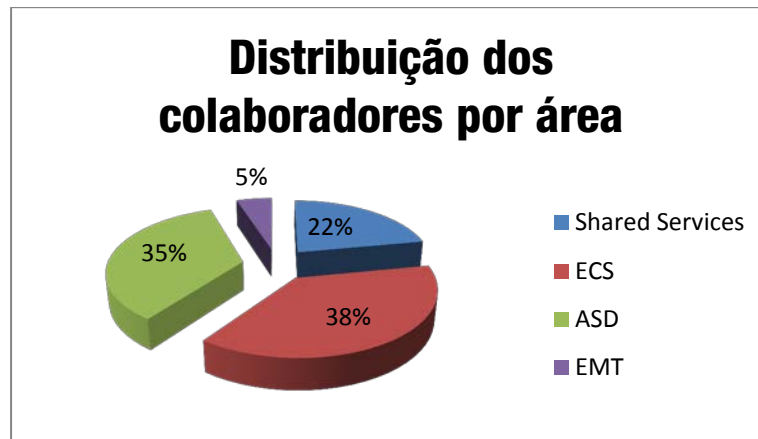


Figura 4 - Distribuição de colaboradores por área

Pergunta 2 / 3. Nacionalidade / Língua Nativa

Estas perguntas estabelecem a linha de base do colaborador. É português ou estrangeiro? Qual é a sua língua nativa? Ter estes dados disponíveis permite-nos fazer outro tipo de filtragem, com base em se o colaborador é Português, tendo como língua nativa português, ou se é de outra nacionalidade.

Resultados:

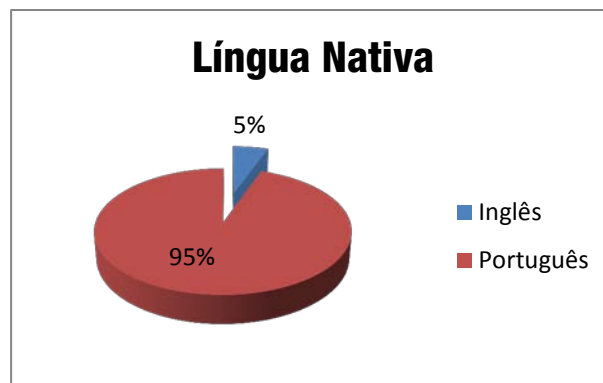


Figura 5 - Língua Nativa

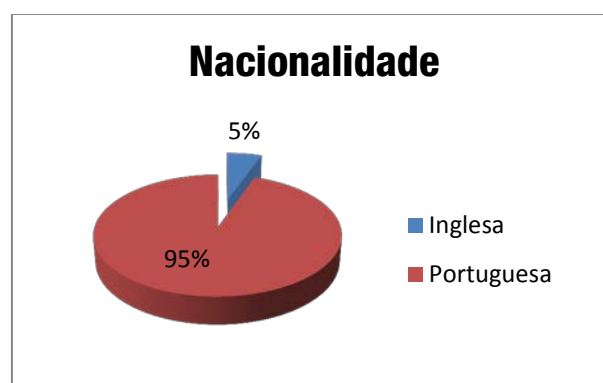


Figura 6 - Nacionalidade

Os resultados nesta são, como na anterior, bastante representativos do ambiente presente na CS, com uma maioria de colaboradores a serem portugueses e, de acordo com o inquérito, os restantes sendo de países anglófonos, o que reflecte de forma bastante fiel o ambiente que observei na CS.

Pergunta 4 / 5. Línguas estrangeiras faladas / Tem formação específica em alguma dessas línguas? Se sim, em que modalidade?

Esta pergunta permite contextualizar o nível de conhecimento de línguas, fornecendo informação acerca do nível de bilinguismo e multilinguismo existente entre os colaboradores da CS, tendo portanto um objectivo similar à pergunta anterior. Na quinta pergunta procuro refinar essa questão, inquirindo acerca da origem da aprendizagem nessas línguas.

Resultados:

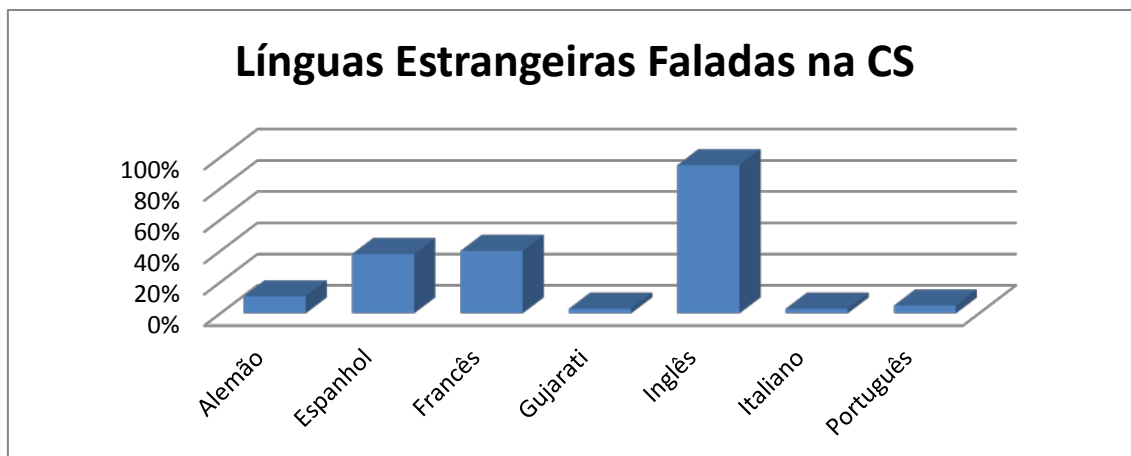


Figura 7 - Línguas estrangeiras faladas na Critical Software

Como se vê gráfico anterior, o inglês é falado pela quase totalidade dos colaboradores da CS, 36 indivíduos dos 38 que responderam, sendo de notar que dos 2 indivíduos que não falam inglês como língua estrangeira a falam como língua nativa.

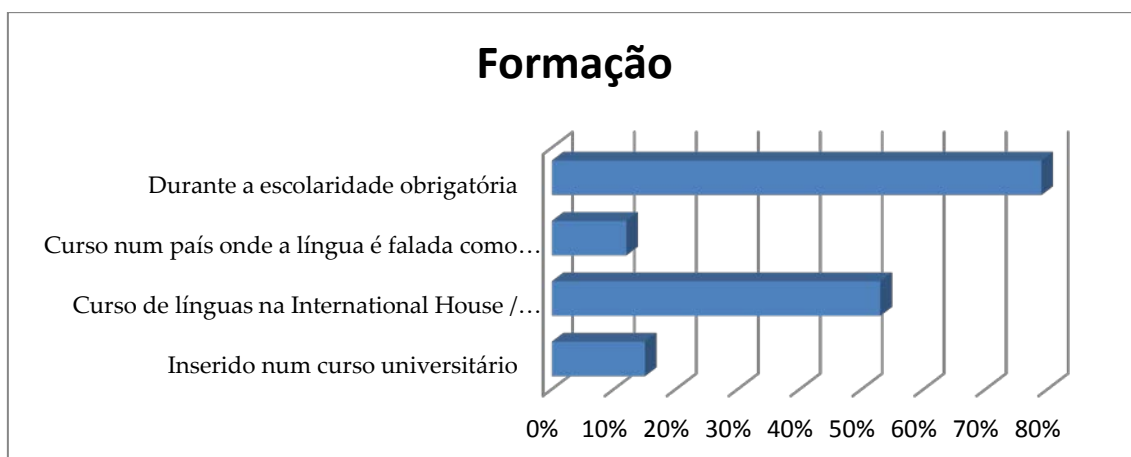


Figura 8 - Formação

Para acrescentar aos dados anteriores, nesta pergunta podemos ver que a maioria dos inquiridos teve pelo menos uma formação a nível de escolaridade obrigatória, o que se pode dizer que é um nível de formação funcional, com metade dos inquiridos a ter tido formação específica.

Esta pergunta permite-me ter a perspectiva dos futuros utilizadores acerca da sua própria proficiência em Português. Esta informação ganha ainda maior relevância quando comparada com a informação recolhida nas primeiras duas perguntas da primeira página.

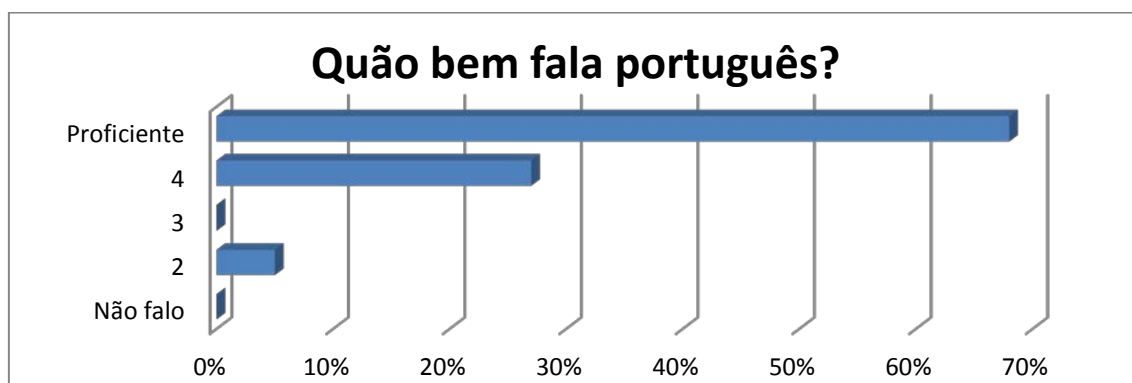


Figura 9 - Quão bem fala português?

Como seria de esperar, a percentagem que define o seu português como básico corresponde à mesma percentagem de anglófonos nativos que observamos nas perguntas 2 e 3, tendo os restantes definido o seu português como proficiente, ou acima da média. De notar que penso que nesta pergunta existiu uma confusão, aparentemente comum, de utilização proficiente com uma utilização perfeita, ou talvez uma hiper criticidade da utilização da língua nativa.

Pergunta 2 - Quão bem fala, de um ponto de auto-avaliação, inglês?

Esta pergunta permite-me ter a perspectiva dos futuros utilizadores acerca da sua própria proficiência em Inglês. Esta informação ganha uma maior relevância quando comparada à informação recolhida nas primeiras duas perguntas.

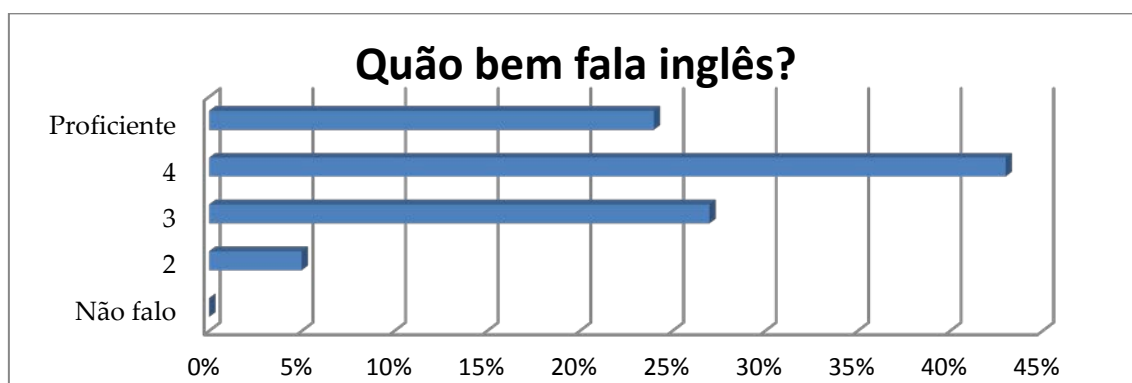


Figura 10 - Quão bem fala inglês?

Nesta pergunta penso que os números falam por si, e na minha opinião são féis à realidade, pintando uma imagem de uma empresa onde os colaboradores têm capacidade básica, e também muitas vezes elevada ou proficiente de falar inglês.

Tendo isto em consideração, e paralelamente aos resultados mais gerais da AN, penso que o melhor caminho para ajudar os colaboradores da CS no seu trabalho será adoptar uma aproximação pragmática, assumindo que os seus conhecimentos estão em um nível funcional. Abordando questões mais gerais, quer a nível de problemáticas quer da provisão de exemplos e linhas mestras para a criação textual, evitando assim tentar educar pessoas que têm formação básica à nível do inglês, que quando necessitam procuram essa formação, como vemos na pergunta relativa à questão da formação, e evitar a criação de um documento demasiadamente "pesado" linguisticamente, que afastaria os mesmos indivíduos que o deveriam utilizar.

2.6. Ambiente Digital

O ecossistema de tratamento, armazenamento e transmissão de texto prevalente na CS é digital, como seria de esperar numa empresa que trabalha nas áreas das novas tecnologias. Este permite uma flexibilidade que nunca seria possível num sistema clássico de arquivamento físico, através da agilização na criação, partilha e actualização de documentação. Seguindo as regras prevalentes da utilização de metáforas físicas para a gestão digital de ficheiros, com pastas e subpastas guardadas num repositório, que pode ser comparado a um armário de arquivamento, mantendo toda familiaridade dos métodos analógicos, com todas as vantagens da utilização de tecnologias digitais.

Seguindo uma lógica de reaproveitamento de tecnologias, a tecnologia utilizada para controlo de versões e gestão de projectos é o CVS. Este é utilizado para a gestão de código fonte em projectos de *software*, sendo também utilizado para a gestão dos ficheiros documentais. Este é o que se chama uma Ferramenta de Gestão de Código Fonte. Para mais informação ver a entrada acerca de CVS no Anexo 3, página 122.

A utilização desta tecnologia permite que os colaboradores da CS, trabalhando nas suas estações de trabalho e muitas vezes fora do escritório, tenham acesso a um repositório de documentação com controlo de acesso, versões e actualizações. Isto

permite uma colaboração mais ágil, ao mesmo tempo tendo medidas de segurança para impedir perdas de informação ou modificações não autorizadas, sendo todas as modificações anotadas pelo sistema, permitindo-o mesmo que o tipo de ficheiro não o possibilite de forma nativa, que as modificações sejam associadas aos utilizadores que as realizaram. Outra vantagem é de que cada utilizador pode manter uma cópia "offline" do repositório no seu computador, criando na prática um sem-número de cópias de segurança, reforçando a possibilidade de recuperar ficheiros perdidos, corrompidos ou modificados de forma errónea. Este sistema também permite uma organização mais fiável, centralizando num só local ficheiros nomeados num formato próprio à CS, permitindo que os colaboradores possam encontrar facilmente a informação que necessitam. Isto é conseguido através de uma aplicação Web que permite registar os ficheiros numa base de dados, gerando um nome de ficheiro com base na subsidiária, ano, tipo de ficheiro, número identificativo e o nome do ficheiro, por exemplo, *CSW-2010-DOC-00514-we-have-a-new-business*. Isto permite não só uma busca rápida na base de dados, como também informar os utilizadores do conteúdo do ficheiro através da estrutura do seu nome.

Centrando-nos nos géneros que serão analisados no capítulo seguinte podemos distinguir a sua organização:

- No caso dos *GTCS* encontramos a organização mais complexa, com uma pasta com diversas pastas inclusas:
 - **Questionnaires** - Uma pasta onde se armazena o resultados dos questionários conduzidos para ter material para os *GTCS*.
 - **Templates** - Uma pasta onde se encontra os questionários e modelos para ficheiros PPT e DOC.
 - **Powerpoint & Word** - Nesta pasta são guardados os ficheiros PPT e DOC (formato *powerpoint* e *word*) dos *GTCS*, distribuídos por duas pastas consoante a área de negócio, *ASD* e *MTO*, a primeira para Aeroespacial e Defesa e a segunda para Industrias e Telecomunicações. Dentro destas pastas encontram-se os ficheiros, cada um para uma área específica como Defesa, Finança ou Telecomunicações.
- Quanto às *SN*, estas não são geralmente guardadas no repositório, sendo colocadas no *website* da empresa e, se necessário, consultadas a partir daí. Assim, a organização é automaticamente gerida pelo *website*, estando as notícias mais

recentes numa lista principal e as mais antigas vão passando para arquivo com a adição de novas notícias.

- As *PR* são guardadas num sistema similar ao dos *GTCS*, no que toca à divisão quanto às áreas e subáreas de negócio.
- Já no caso dos *NB*, estes são guardados num só ficheiro, organizados por ordem cronológica. De notar que estes são também publicados no *website* interno da empresa.

Isto é complementado pela utilização de formatos de ficheiros, como o DOC, com a utilização das funções de revisão, anotação e de controlo de versões, que é bastante útil quando o texto ainda está em produção, com diversas pessoas a partilharem o mesmo ficheiro, quer directamente via *e-mail* ou através do repositório.

Em conclusão, todas estas funcionalidades tornam as trocas de informação e a colaboração ágeis a um nível que os métodos clássicos não possibilitariam.

3. Materiais e Fluxo

Neste capítulo irei analisar os materiais com que trabalhei durante a minha estadia na CS. Os textos com que trabalhei serão também os principais textos para os futuros utilizadores do LBPE, sendo a análise destes uma parte importante do caminho para a sua criação.

3.1. Análise de Género

Genres are essentially defined in terms of the use of language in conventionalized communicative settings, which give rise to specific set of communicative goals to specialized disciplinary and social groups, which in turn establish relatively stable structural forms and, to some extent, even constrain the use of lexico-grammatical resources.

(Bhatia, 1996:47)

Ao longo desta análise, e de este documento, irei referir-me aos géneros textuais pelos nomes utilizados dentro da CS. Penso que esta é a forma mais justa de os definir, dado que ao defini-los pelas traduções em português iria criar a expectativa de que estes géneros textuais sejam idênticos à forma generalizada desses mesmos géneros textuais. Utilizar os seus nomes internos, além de realçar a natureza própria dos textos criados dentro da CS, relembra-nos do contexto bilingue prevalente nesta empresa. Para que se possa fazer uma eficiente análise de necessidades linguísticas da CS, é necessário primeiro proceder-se a uma análise de género dos principais géneros textuais a serem utilizados dentro da CS.

Nesta análise, género é entendido segundo a definição de Vijay K. Bhatia (1996:47), isto é, a ênfase em convenções e limites é o que mais define um género. De forma a poder definir os diferentes géneros textuais optei por seguir os parâmetros delineados por Munby (1987), dado que estes definem os pontos mais importantes, na minha opinião, dos textos, sendo estes que estes parâmetros são:

- Purposive domain: this category establishes the type of ESP, and then the purpose which the target language will be used for at the end of the course.

- Setting: the physical setting specifying the spatial and temporal aspects of the situation where English will be used, and the psychological setting specifying the different environment in which English will be used.
- Interaction: identifies the learner's interlocutors and predicts relationship between them.
- Instrumentality: specifies the medium, i.e., whether the language to be used is written, spoken, or both; mode, i.e., whether the language to be used is in the form of monologue, dialogue or any other; and channel of communication, i.e., whether it is face to face, radio, or any other.
- Dialect: dialects learners will have to understand or produce in terms of their spatial, temporal, or social aspect.
- Communicative event: states what the participants will have to do productively or receptively.
- Communicative key: the manner in which the participants will have to do the activities comprising an event, e.g. politely or impolitely.
- Target level: level of linguistic proficiency at the end of the ESP course which might be different for different skills.

(Mehdi Haseli Songhori, 2008: 6-7)

De notar que no processo incluo algumas das noções de Swales (1990) quanto ao género: o estilo, o propósito e a função. Tendo em conta os dados acima, concebi a estrutura que delineio abaixo para analisar de forma concisa os diferentes géneros textuais:

1. Propósito:

- Qual é o objectivo deste texto?
- Quais são os objectivos comunicativos a serem atingidos por este texto?
- Que ideias e conceitos são subjacentes à escrita de cada exemplar deste género textual?

No primeiro ponto aborda-se o conceito de Swales (1990) de propósito e função, e o domínio do propósito de Mumby (1987). Procura-se perceber o porquê da existência deste género textual, e que conceitos servem de base para a construção deste

género textual, isto é, o que é tomando como evidente, e do conhecimento geral entre os receptores do texto.

2. Instrumentalidade:

- Em que meio é utilizado, criado e transmitido?
- Que formato pode ter?
- Que tipo de texto é?
- Qual é o tipo de discurso utilizado?

Neste ponto abordam-se as questões de como caracterizar o texto, se este é escrito, oral ou até escrito para ser transmitido oralmente. É analisado também quanto ao seu formato e estrutura, e também ao tipo de discurso que encontramos neste género textual. É também analisado o tipo de discurso utilizado, por exemplo, se é um texto promocional, informativo, documental, etc... Este ponto engloba portanto a Instrumentalidade de Munby.

3. Evento Comunicativo:

- Qual é o tipo de linguagem utilizado?
- Qual é a área da linguagem utilizada?
- Qual é o nível de linguagem utilizado?
- Qual é o seu lugar no contínuo Formal-Informal?

Neste ponto abordam-se algumas das questões de linguagem, analisando-se o nível de tecnicidade desta, e a área em que se insere. Analisa-se também o lugar deste género textual no contínuo Formal-Informal, sendo que este se define pelo registo geralmente utilizado neste género textual, formal ou informal, tendo em conta que esta utilização se move num contínuo, não sendo fixa dentro do género, e por vezes nem dentro do próprio texto. Este ponto engloba portanto o Evento Comunicativo de Munby.

4. Contexto:

- Quem são os interlocutores?
- Qual é o contexto físico e psicológico em que o texto é transmitido?

Neste ponto procura-se identificar o contexto no qual o texto é produzido e transmitido, tanto a nível físico como psicológico, também abordando os seus interlocutores, quer a nível de produção quer de recepção. Este ponto engloba o Contexto Físico e Psicológico de Munby.

Pretende-se analisar a construção e a transmissão destes textos, de forma a ajudar isolar os problemas que possam ser supridos pelo LBPE. Não se espera que esta AG seja exaustiva dos géneros utilizados na empresa dado que, além do seu elevado número, a maioria deles não foram tratados directamente por mim, e portanto não tenho um conhecimento aprofundado deles. Tendo isto em conta, a AG limita-se a quatro género textuais que formaram a grande maioria do trabalho que desenvolvi na CS. Dois deles têm como objectivo interlocutores externos à empresa, as *SN* e *PR*, e os outros dois, *NB* e *GTCS*, tem como objectivo interlocutores internos à empresa. Dado isso, tentarei realçar as semelhanças e diferenças entre os diferentes géneros textuais, consoante a sua "d direcção comunicativa". No final da análise individual farei uma conclusão onde abordarei de forma mais pormenorizada estas questões.

3.1.1. Análise de Género dos diferentes géneros textuais

3.1.1.1. Case Studies

Case study research excels at bringing us to an understanding of a complex issue or object and can extend experience or add strength to what is already known through previous research. Case Studies emphasize detailed contextual analysis of a limited number of events or conditions and their relationships. (...)

Researcher Robert K. Yin defines the case study research method as an empirical inquiry that investigates a contemporary phenomenon within its real-life context; when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident; and in which multiple sources of evidence are used (Yin, 1984: 23).

(Soy, 1997)

Exemplo

(Versão para apresentação)

Desafio

- Cryosat: missão para observação da região polar.

Solução

- V&V independente de componentes de SW de bordo: cdmu, star-tracker, memória de massa, entre outros.
- Metodologia de avaliação (inspirada nas boas práticas da ESA) definida de acordo com as características do cliente.

Benefício

- Validação da hipótese de que o efeito do aquecimento global se traduz numa diminuição da espessura das massas de gelo continentais e oceânicas.

Logos: eesa, astrium

© 2008 Critical Software S.A.

Figura 11 - Exemplo de Case Study

Propósito

No contexto da CS, um *GTCS* é um documento onde são descritos os Desafios, Soluções e Benefícios decorrentes de um projecto, sendo organizados segundo essas mesmas secções. Neste contexto, é sempre traduzido e mantido no repositório em inglês e português. Este género textual tem o propósito de servir como uma forma de arquivamento de informação relativa a projectos concluídos, criando portanto um ponto de referência para, a título de exemplo, propostas de projectos futuros e como fontes de informação para promoção das tecnologias e conhecimento criados e presentes na empresa.

Instrumentalidade

O texto será utilizado, produzido e transmitido na sua forma escrita, num de dois formatos digitais possíveis, um para apresentação e outro para leitura. A consulta e produção deste género textual insere-se no contexto do seu arquivamento, sob um formato digital, num repositório de *GTCS*. A sua utilização será, de novo, puramente funcional, sujeita às necessidades práticas no contexto do trabalho na CS, mediante uma consulta rápida e concisa. Neste contexto pode-se dizer que o discurso utilizado

no texto é documental, não esperando qualquer resposta, servindo apenas para consulta.

Evento Comunicativo

A linguagem que podemos encontrar neste texto é geralmente técnica, marcada fortemente pelo jargão da indústria e dos domínios de conhecimento nos quais o projecto a ser tratado se insere. É de esperar que a linguagem seja perceptível por parte de colaboradores da empresa, e de subcontratados, ou outros indivíduos que trabalhem na áreas tecnológicas que o *GTCS* aborde. Este texto insere-se no extremo mais formal do eixo formal-informal, dada a sua natureza funcional não permite, nem encoraja informalidade. A estrutura destes textos é pautada por frases curtas e directas, sendo um género textual totalmente funcional, sem nenhuma função para além de referência, apresentação e arquivamento.

Contexto

Os interlocutores neste género textual serão colaboradores da CS, clientes da CS e colaboradores subcontratados por ambos, sendo esperado que o interlocutor domine a linguagem técnica presente no *GTCS*. Como referido, um dos formatos em que este género textual pode ser apresentado é no formato de apresentação, num contexto de uma reunião. No seu formato para consulta, o contexto físico é mais difuso, ainda que ainda interno à CS.

Organização Textual

Título

Título do projecto descrito no *GTCS*.

Desafio

Situação inicial com que o projecto procura lidar e uma delineação do que se pretendeu alcançar com este projecto. Nesta fase fala-se portanto das necessidades a serem supridas, dos produtos a serem utilizados, adaptados ou criados de raiz, ou dos serviços a serem prestados.

Soluções

As soluções encontradas com vista à resolução da problemática delineada na secção dos desafios. Nesta secção fala-se das tecnologias, produtos ou serviços que devem ser implementados.

Benefícios

Vantagens económicas e tecnológicas que resultaram da implementação das tecnologias, produtos ou serviços delineados na secção anterior. Também são incluídas as vantagens económicas, tecnológicas e de penetração de mercado que decorreram deste projecto, para a CS.

O seu público-alvo são os colaboradores da CS, com especial ênfase nos responsáveis pela aquisição de novos contractos, informando-os dos conhecimentos e tecnologias disponíveis para reutilização.

Contacto dos Colaboradores

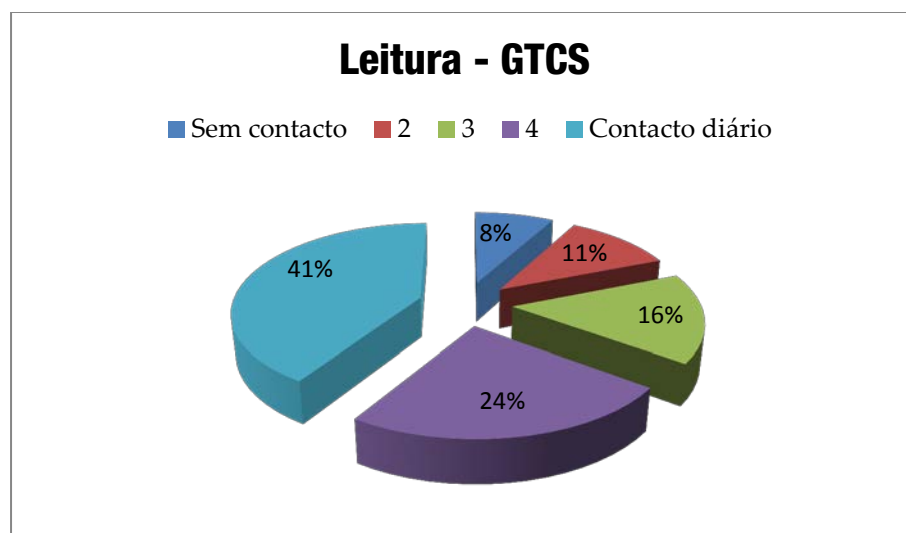


Figura 12 - Leitura de Case Studies

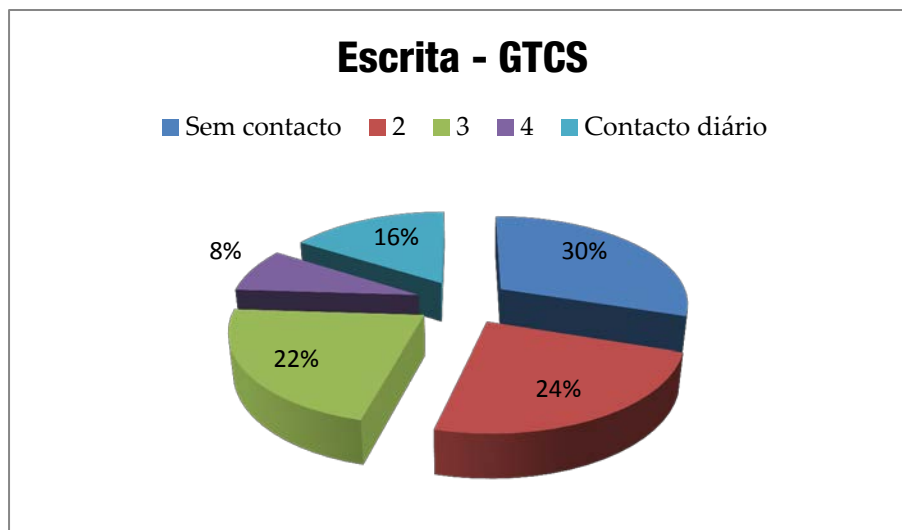


Figura 13 - Escrita de Case Studies

3.1.1.2. Short News

Consider, for example, a kind of advertisement that runs in the sports sections of many newspapers. It looks just like a news story (a generic interdiscursivity) with boldface headlines and small columns of one-sentence-per-paragraph exposition, except it has “advertisement” written in small type at the top. The headlines announce: “Latest Scientific News: Male Pattern Baldness Cured.” To create an impression of novelty and importance, this text exploits an interdiscursivity with the “news report” activity type (see Fairclough, 1992, p. 129) in which an anonymous reporter gives the news receiver the gist of a story in headlines, then a slightly longer gist in the lead, then a development of details.

(Jolliffe, in Petraglia 1995: 208,209)

Exemplo

(excerto)

ANJE promotes a National Conference on Entrepreneurship

13th January, Oporto – ANJE (National Association for Young Entrepreneurs) promotes a National Conference on Entrepreneurship.

Diamantino Costa, Critical Holding’s CEO, will speak about the internationalization of Portuguese Companies. He will be joined by Basílio Horta (AICEP), José António Barros (AEP), Fortunato Frederico (APICCAPS), Alexandre Pinheiro (ANIVEC), João Costa (ATP), António Almeida Henriques (CEC/CIC), António Rodrigues Marques (UERN) and Mário Génésio (ANJE), who will moderate the debate. [...]

Propósito

No contexto da CS, uma SN é um texto criado com o intuito de ser editado no *website* corporativo da empresa, publicitando alguma conquista, evento ou projecto no qual a CS esteja envolvida ou seja responsável. Este género textual é muitas vezes traduzido, podendo não ser com base na relevância internacional. Este tem como propósito ser uma forma de promoção dos feitos da CS, sendo centralmente um texto promocional, de *marketing* corporativo. A sua estrutura emula a de um texto jornalístico, no entanto, como referido anteriormente, o seu objectivo é promocional, como no exemplo dado por Jolliffe (1995).

Instrumentalidade

É um género textual na forma escrita, tendo como meio o *website* corporativo da CS onde se pretende que seja consultado por interessados na empresa, nas tecnologias com que a CS trabalha, mantendo e reforçando a narrativa oficial relativa à empresa. O tipo de discurso que encontramos neste género textual é um exemplo do que se denomina um "género híbrido" (cf. Bhatia 2004: 90; Fairclough 1992: 207), um género que mescla e cruza diferente tipos de discurso, neste caso cruzando as fronteiras entre o texto publicitário e informativo.

Evento Comunicativo

A linguagem que podemos encontrar neste género textual é geralmente não muito técnica, sendo caracterizada por ser simples, clara e concisa, com uma estrutura caracterizada por frases curtas e declarativas. No entanto pode existir algum jargão, se relevante para o contexto da notícia. Pretende-se que este género textual seja lido por pessoas com formação superior, com conhecimento nas áreas abordados, ou pelo público em geral, de acordo com a especificidade do assunto tratado. A título de exemplo, uma SN acerca da visita do CEO da empresa a uma escola terá um nível de linguagem mais acessível do que uma SN acerca do lançamento de um satélite que inclua tecnologia da CS.

Contexto

Os interlocutores são o produtor do texto, geralmente um colaborador de *Marcom*, sendo os receptores os interessados nas áreas de negócio da CS que acedam ao seu *website* corporativo. Este género textual inclina-se para o lado mais informal no eixo formal-informal, dada a sua natureza promocional. No entanto, como referido anteriormente, o seu objectivo é manter a narrativa oficial da empresa, incluindo uma forte componente de afirmação da CS como uma empresa amigável para os seus colaboradores, com um enfoque na responsabilidade social, na inovação e qualidade.

Organização Textual

Na sua base o texto utiliza a estrutura similar à de uma notícia, seguindo a estruturação de um texto informativo, isto é, *lead*, onde são respondidas as perguntas do "quê, quem, quando e onde" e o corpo da notícia onde são respondidos os "como e porquê". No entanto, o conteúdo busca realçar em todos os aspectos o envolvimento da CS no acontecimento em questão, sendo referidos outros factos, caso estes dêem prestígio ao evento.

A estrutura utilizada é:

Lead

Local do evento ou acontecimento, seguido da data do acontecimento.

Notícia, seguindo os parâmetros normais de começar nos factos mais importantes para os menos importantes, seguido da especificação mais detalhada do local onde decorrerá o evento, caso este for no futuro.

O seu público-alvo é o público em geral, mais especificamente membros das indústrias das tecnologias de ponta.

Contacto dos Colaboradores

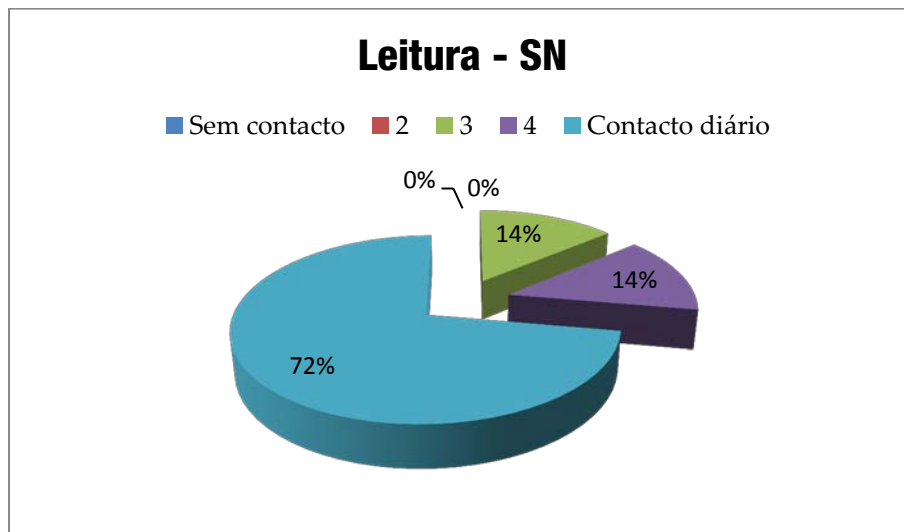


Figura 14 - Leitura de Short News

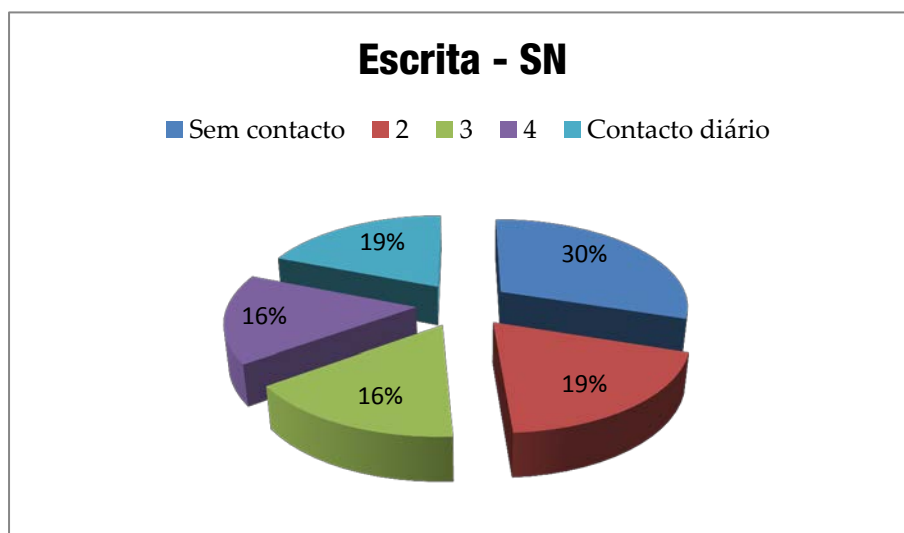


Figura 15 - Escrita de Short News

3.1.1.3. Press Releases

Press Releases are short pieces of writing issued by companies or institutions to communicate newsworthy information to the journalist community on the one hand, and to the general public (indirectly through newspaper reporting, or, increasingly, directly by making press releases available on corporate websites) on the other. While ostensibly informative, Press Releases also carry an implicitly self-promotional purpose, in so far as the

information they contain comes from a source internal to the organization which is the object of the release itself.

(Catenaccio, 2008: 9)

Exemplo

(Excerto de cabeçalho e “boilerplate”)

CS CERTIFICADA CMMI NÍVEL 5

Empresa obtém a mais exigente e prestigiada certificação de qualidade de engenharia de software

Portugal, «??» de Janeiro de 2009 – A Critical Software S.A. anuncia a obtenção da certificação CMMI Nível 5 (Capability Maturity Model Integrator), passando assim a fazer parte de uma elite muito prestigiada de entidades à escala global que exibem a mais exigente, reconhecida, e difícil de obter certificação de qualidade no domínio da Engenharia de Software. A Critical Software S.A. é a primeira empresa em Portugal a lograr atingir o nível 5 do CMMI, depois de ter sido já a primeira empresa portuguesa a obter o nível 3 em Março de 2006. Com a aplicação do CMMI 5, a Critical Software visa ganhos importantes de produtividade, uma substancial optimização dos processos associados à engenharia de software, e uma muito elevada capacidade de planejar, antecipar e mitigar riscos associados ao desenvolvimento de software.

Sobre a Critical Software www.criticalsoftware.com

A Critical Software é uma empresa internacional que desenvolve soluções e fornece serviços e tecnologias inovadoras e fiáveis, para o suporte de sistemas críticos, orientados aos mercados militares – Aeronáutica, Espaço e Defesa – e civis – Indústria, Telecom, Energia, Banca e Administração Pública. Desde Portugal, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil, Roménia e Moçambique, onde está presente, a CS segue rigorosos processos de certificação de qualidade, de acordo com CMMI® Level Rated 5, ISO 9001:2008 Tick-IT, EN9100:2003 e 9006:2003 bem como boas práticas recomendadas pela ISO 15504, ISO 12207, PMBoK®, ECSS e NASA-SEL.

Propósito

Este género textual tem como propósito ser uma via de comunicação entre a empresa e os meios de comunicação, criando oportunidades de promoção aos feitos da empresa em meios como jornais generalistas, fora dos meios habituais e próprios, evitando quanto possível interpretações dos eventos que não sejam positivos em relação à empresa. Esta é uma declaração oficial ou a descrição de um evento que é especialmente preparada e enviada aos meios de comunicação, de forma a atrair interesse, publicidade e novas oportunidades de negócio para a CS.

Instrumentalidade

É um género textual na forma escrita, tendo como meio de divulgação os *media*, que a reproduzem ou a utilizam como base para as suas próprias notícias. Este tipo textual é sempre traduzido, já que quando ocorre um acontecimento que peça a existência de um comunicado de imprensa, é algo do interesse global. Este género

textual, ainda que seja definido como um suporte à imprensa é implicitamente uma forma de promoção da empresa, realçando-se todos os factos que possam aumentar o prestígio da empresa, em outras palavras, uma forma de subsídio de informação para os média. O tipo de discurso que encontramos neste género textual é um exemplo do que se denomina um "género híbrido" (cf. Bhatia 2004: 90; Fairclough 1992: 207), um género que mescla e cruza diferentes tipos de discurso, neste caso cruzando as fronteiras entre os textos publicitário e informativo.

Evento Comunicativo

A linguagem que podemos encontrar neste género textual não é, geralmente, extremamente técnica. Esta é caracterizada por ser simples, clara e concisa, sendo a estrutura caracterizada por frases curtas e declarativas. No entanto pode existir algum jargão, se relevante no contexto do evento a ser abordado na *PR*. Pretende-se que este género textual seja lido por pessoas com formação superior, com conhecimento nas áreas abordados, ou pelo público em geral, de acordo com a especificidade do assunto tratado, como acontece no caso das *SN*. Os tópicos abordados são extremamente variados, indo de lançamento de produtos, resultados financeiros, parcerias a projectos de grande relevo. Os *PR* tendem a ser mais focados no contexto da notícia e da sua importância, ao invés das *SN* onde apenas se relata ou anuncia o acontecimento, as *PR* fornecem citações de pessoas de relevo para a notícia, para a história da empresa, e de outros elementos que contextualizem o assunto. Como referido anteriormente, este género textual é sempre traduzido, existindo versões paralelas em português e inglês, e em outras línguas, caso seja relevante à subsidiárias específicas.

Contexto

Os interlocutores são o produtor do texto, geralmente um colaborador de *Marcom*. Este género textual inclina-se para o lado mais formal no eixo formal-informal, e, como no caso de outros géneros textuais produzidos em *Marcom*, o seu objectivo é manter a narrativa oficial da empresa, que inclui um forte componente de afirmação da CS como uma empresa amigável para os seus empregados, com um enfoque na responsabilidade social, inovação e qualidade, sendo este o seu contexto psicológico, enquanto o seu contexto físico é o dos meios de comunicação que os receberem e

utilizarem. O seu público-alvo é o público em geral, mais especificamente membros da indústria das tecnologias de ponta.

Organização Textual

O *PR*, como o nome indica, é um género de texto que segue algumas das convenções dos textos noticiosos, sendo que a sua estruturação é a seguinte:

Contactos

Cabeçalho: Aqui é sumariado o assunto a ser tratado, de forma a atrair a atenção.

Subcabeçalho: Mais detalhes.

Linha de data: A data e local do evento.

Corpo da notícia: Os dados a serem relatados.

Texto padrão da empresa (boilerplate): Texto padronizado que dá uma pequena informação sobre a empresa ou respectiva subsidiária. De notar que se inclui no LBPE versões deste texto padronizado, adequadas a cada empresa e a cada ocasião.

Fim da PR: Demarcado com a utilização do finalizador ###

Contacto dos Colaboradores



Figura 16 - Leitura de Press Release

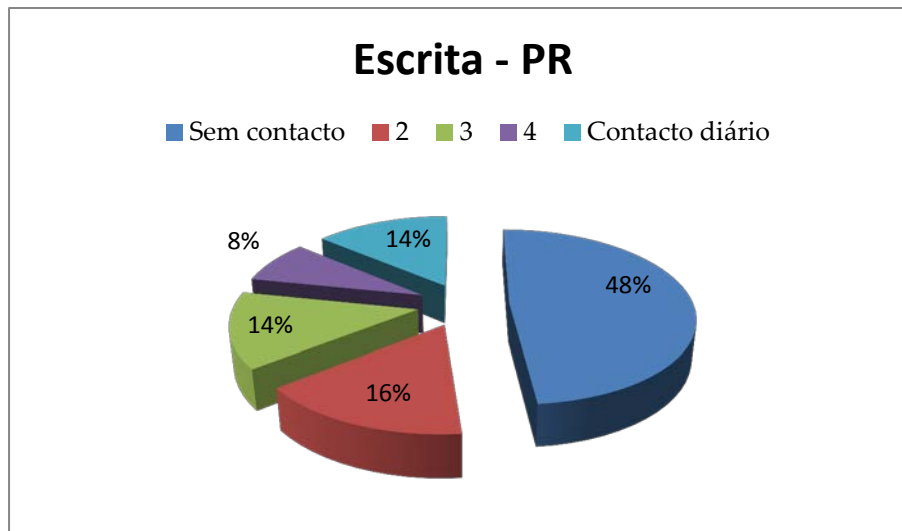


Figura 17 - Escrita de Press Release

3.1.1.4. New Business

Dada a natureza deste género textual, a sua especificidade à CS, não tenho aqui citações académicas. No entanto, e como refiro mais à frente, existem algumas semelhanças com as *SN*, sendo também bastante apropriada neste género textual, não obstante a diferença, crucial, de audiência. Enquanto as *SN* tem como objectivo pessoas externas à empresa, este género tem como objectivo informar os colaboradores da CS.

Exemplo

New Business:

We have a New Business: Network Auditing and Security

Month: [Month]

#: [Número do NB]

Client: XXX

About [cliente]: Client's Website

Congratulations to the team:

- BDM: XXX

- Technical Managers: XXX

- TDMs: XXX

Title: Network Auditing and Security

Text:

Critical Software in a partnership with the Faculty of Sciences of the University of Lisbon - Department of Informatics, and Deloitte, won an open tender launched by ANACOM, to conduct an assessment and characterization study of the security of communication on public electronic telecommunication networks.

The objectives of this project concern:

Analyzing the infrastructure and resources of the network operators and service providers for electronic communications, as well as analyzing their policies, measures, practices, plans, means and resources associated with network and information security;

Identify and characterize the main types of interdependences between different networks and electronic communication services;

Evaluate and characterize the risk level associated with the situation as it presents itself, taking into account the most major vulnerabilities that were identified and various threat scenarios;

Prepare and present a set of recommendations, paired with their respective impact, to be adopted by the various participants, both public and private, in order to strengthen the robustness and availability of public electronic communication networks and the electronic communication services available to the public;

Present a prospect for the future in the short and medium term, namely for a period of 3 to 5 years, with the objective of placing the country and its economy in a solid and sustainable position when it comes to security in public electronic communications networks, and in the electronic communication services accessible to the public.

Propósito

O *NB* tem um formato similar ao da *SN*, concebido para consumo interno da empresa, para comunicar novos negócios e projectos em curso na empresa. Este género textual tem como objectivos, para além do práctico de divulgar dentro das empresas os projectos em curso ou a serem iniciados, fomentar a cooperação entre equipas, a troca de ideias e evitar a duplicação de esforços, tendo também a vantagem de criar um ambiente de dinamismo, aumentando a moral e espírito de inovação dos colaboradores. Do ponto de vista práctico servem um papel similar aos dos *GTCS*,

sendo um repositório documental dos projectos a serem iniciados, sendo muitas vezes um ponto de partida para, mais tarde, a criação de *GTCS*.

Instrumentalidade

Este é um género textual na forma escrita, que utiliza um discurso documental. De notar que as fontes utilizadas na composição de estes textos são muitas vezes bilingues, ainda que estes sejam normalmente editados apenas numa língua, consoante a opção do director do projecto. O discurso que encontramos neste género é geralmente documental, dada a sua relação próxima com os *GTCS*, tendo no entanto algumas influências informativas e publicitárias, dada a sua função de informar dentro da empresa, e da sua criação dentro de *Marcom*.

Evento Comunicativo

Este género textual é editado numa só língua, consoante a decisão do gestor de projecto. A linguagem é geralmente técnica, variando na sua tecnicidade consoante o enfoque do projecto e por vezes o avanço que este tenha, por exemplo, se o projecto ainda estiver no seu início e não tiver definido as tecnologias a serem utilizadas, este será bastante menos técnico. A estrutura caracteriza-se por frases curtas, declarativas e enumerações. Este género, ainda que institucional, encontra-se numa área mais informal do eixo formal-informal, sendo que o objectivo do texto é sempre um de comunicação e promoção interna.

Contexto

Os interlocutores neste género textual serão, na produção, um colaborador da *Marcom* e os responsáveis dos projectos em causa, e como receptores os restantes colaboradores da CS. O seu público-alvo são os colaboradores da CS, com especial ênfase nos responsáveis pela aquisição de novos contractos, informando-os dos conhecimentos e tecnologias disponíveis para reutilização. Os *NB* são guardados num repositório interno, sendo publicados na intranet (rede interna da empresa) para a consulta dos colaboradores.

Organização Textual:

Cliente - nome do cliente

Sobre - informação básica sobre o cliente e endereço da página corporativa da empresa ou parceiro no projecto.

Parabéns à equipa - informação sobre a equipa responsável pelo projecto.

Título - nome do projecto.

Texto - corpo do texto, com as informações mais relevantes sobre o projecto.

Contacto dos Colaboradores

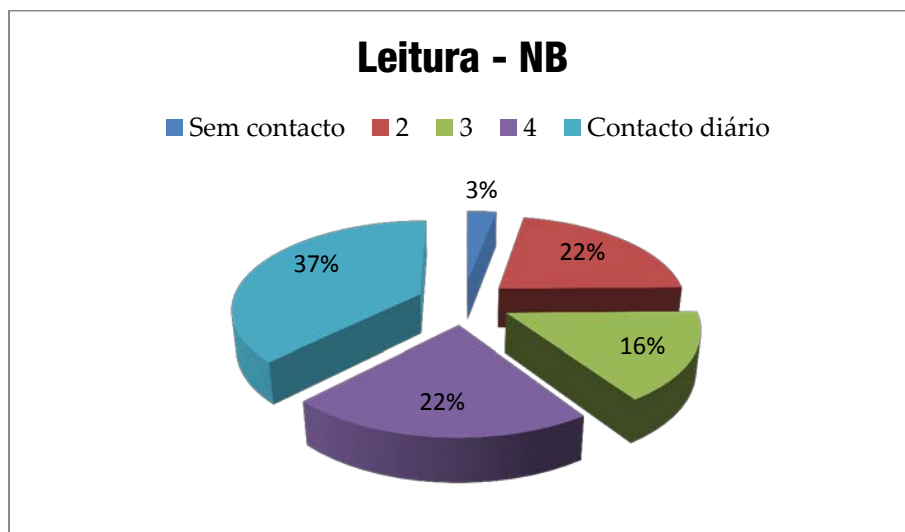


Figura 18 - Leitura de New Business

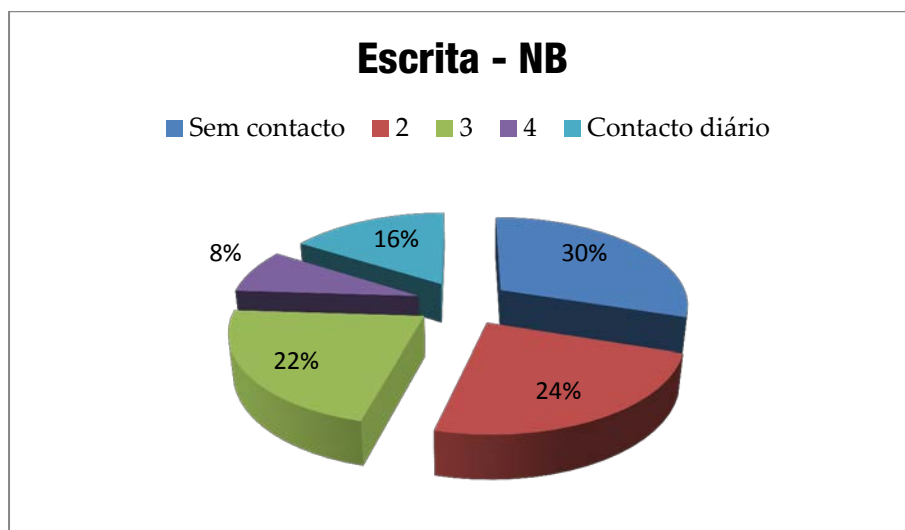


Figura 19 – Escrita de New Business

3.1.2. Conclusão à Análise de Género

This hybrid nature had been pointed out by Jacobs in the conclusions to his 1999 study, where he drew attention to the fact that “the ‘unpaid publicity’ that press releases are said to be geared at seems to keep the middle ground between advertising and news reporting” (1999: 307).

(Catenaccio, 2008: 11)

Tendo em conta situação que encontramos na CS, a de uma empresa onde uma grande maioria dos textos produzidos para um consumo “continuado e múltiplo”, com géneros textuais híbridos, com fortes influências de textos promocionais e com padrões e conceitos comunicativos fortemente pré-estabelecidos, a solução que proponho é a de um livro de estilo híbrido. Sendo de realçar que o termo híbrido é aqui utilizado para traçar um paralelo entre a relação híbrida entre informação e publicidade que existe nos textos e natureza híbrida do LBPE com recomendações e excertos de textos. Assim irei criar um repositório de bons exemplos, recomendações e sequências textuais que possam ser utilizadas para suprir as necessidades comunicativas, abordados na AN, e manter os padrões comunicativos, abordados nesta Análise de Género (AG), através da apresentação de modelos, esquemas, exemplos e excertos reutilizáveis.

3.2. Análise de Discurso

Julgo que também será útil observar os géneros textuais de uma perspectiva de AD. Isto é particularmente útil quando consideramos o bilinguismo que encontramos na CS, em conjugação com as observações acerca das línguas em que são disponibilizados os diferentes géneros textuais. Primeiramente será útil definir o que se entende por AD.

Ao invés de outras formas de análise presentes na linguística tradicional, a AD aborda problemáticas fora da estrutura formal do texto, abordando e esclarecendo o contexto social e psicológico onde o texto é utilizado, e dos seus utilizadores, englobando uma vasta série de metodologias e abordagens com vista à análise de linguagem escrita, falada ou gestual ou qualquer outro evento comunicativo ou semiótico. Este tipo de análise tem sido utilizado num sem número de ciências sociais, cada uma com os seus pressupostos, zonas a analisar e metodologias.

Given the disciplinary diversity, it is no surprise that the terms "discourse" and "discourse analysis" have different meanings to scholars in different fields. For many, particularly linguists, "discourse" has generally been defined as anything "beyond the sentence." For others (for example Fasold 1990: 65), the study of discourse is the study of language use. These definitions have in common a focus in specific instances or spates of language.

(Kaewpet, 2009)

A minha análise segue a linha de Fasold, completando a contextualização do fluir dos textos, analisando como o contexto da sua criação influencia o resultado final. Claro que se poderia utilizar a AD para aprofundar toda uma série de questões, mas penso que estas são as mais relevantes no contexto da CS, tendo como objectivo criar uma imagem mais detalhada dos géneros em análise. Para mais informação acerca da base que usei nesta análise ver a citação de Schiffrin et al (2001) no anexo 3, página 121. Assim, a minha análise irá compreender:

1. A direcção, interna ou externa, para uso interno ou externo à empresa.

Este ponto é o primeiro que temos de observar, dado que este vai influenciar toda a construção inicial. Isto acontece porque existe um cuidado para manter uma narrativa aceitável relativa à CS, por exemplo, como um foco de inovação, e na comunicação interna, uma narrativa de meritocracia. Referenciando os pontos seguintes, por exemplo, os textos que têm um destino externo à empresa, serão relativamente mais importantes. Isto vai influenciar o texto desde o seu início, dado que terá mais tempo e pessoas alocadas, e em alguns casos a serem geridas e avaliadas por outras pessoas, o que nos leva ao segundo ponto.

2. A sua importância relativa.

Este é um ponto dependente do anterior, e de certa forma circular, dado que textos para o exterior são mais importantes, logo mais tempo lhe é alocado, logo o texto ganha importância simplesmente pelo investimento que foi feito nele. Neste caso também se pode realçar que textos que são relativamente mais importantes para a empresa, têm também um maior número de intervenientes na sua produção. Como no caso do ponto anterior, este irá influenciar o ponto seguinte.

3. A escolha da língua primária para um documento.

Consoante o mercado, área, relevância do projecto, ou os membros do projecto em causa, a língua base do texto pode variar. Por exemplo, textos altamente técnicos, mas pouco elaborados como os *GTCS*, são muitas vezes escritos originalmente em inglês.

4. A escolha dos que são traduzidos.

Paralelamente ao ponto anterior e conforme o mercado, a área, a relevância do projecto, ou os membros do projecto em causa podem influenciar as línguas em que este é traduzido, ou se é de facto traduzido.

5. A presença de trocas de código (*code-switching*).

A troca de código é o que acontece quando duas ou mais línguas, ou variantes linguísticas, se cruzam num evento comunicativo, seja falado ou escrito. É um fenómeno linguístico distinto dos empréstimos ou calques, ou transferências ou interferências linguísticas. Pode dizer-se que constitui uma língua de contacto no contexto da empresa, devido a sua prevalência entre os colaboradores.

A questão das trocas de código é bastante dualística no contexto da CS. Por um lado podem existir devido a um "facilitismo", para facilitar a comunicação sem ter que traduzir conceitos tecnológicos de uma língua para outra, geralmente de inglês para português. Por outro lado, as trocas de código podem ser utilizadas devido ao prestígio do inglês como língua franca em questões de tecnologia e economia. Geralmente esta separação ocorre de uma forma bastante delineada entre textos internos e externos, com os internos a terem trocas de código, na medida que é descrita na primeira hipótese; e os externos como descrito na segunda hipótese. Pode dizer-se que os 4 primeiros factores funcionam em pirâmide, do primeiro factor até ao quarto, com o quinto a variar consoante o género textual.

3.2.1. Análise de Discurso dos diferentes géneros textuais

3.2.1.1. Case Studies

1. A direcção deste texto é interna.
2. Pode dizer-se que a importância deste género textual é extremamente relativa, dado que não é alocado muito tempo à sua criação, e não é esperado que exista muita qualidade nestes textos. No entanto, e como é descrito na secção da análise de género, os *GTCS* são muitas vezes rampas de lançamento para outros textos, com importâncias e direcções variadas, sendo neste ponto que se revela a sua verdadeira importância. Pode dizer-se que a importância deste género está no seu uso como referência.
3. Os *GTCS* são na sua maioria escritos originalmente em inglês.
4. Espera-se que existam sempre duas versões, uma em inglês e outra em português no repositório digital.
5. Neste género é comum a existência de trocas de código, que existem no âmbito da utilização do inglês como uma língua franca na área das tecnologias. Pode dizer-se que são utilizadas em demasia, dado que muitos conceitos são traduzíveis, mas devido ao impacto do inglês na cultura das altas tecnologias é quase contra produtivo tentar evitá-las.

3.2.1.2. Short News

1. A direcção deste texto é externa.
2. Este género textual, em termos dos textos de promoção da empresa, é dos menos importantes. O tempo alocado na sua produção não é muito, e é feito com o objectivo de transmitir informação de uma forma mais económica possível.
3. A base da escolha da língua primária é a área de influência da notícia. Por exemplo, se a notícia for acerca de um evento português a língua primária será o português. Caso contrário será o inglês a língua primária.

4. Neste caso a existência de traduções está ligada com a esfera de influência da notícia, na mesma medida que o ponto anterior.
5. Neste género textual as trocas de código são mínimas, já que o contexto das notícias é muitas vezes da promoção de eventos. Logo, neste contexto não existe necessidade da utilização de trocas de códigos, podendo-se até dizer que diminuiriam o aspecto profissional da notícia.

3.2.1.3. Press Releases

1. A direcção deste texto é externa.
2. Dos géneros analisados que têm como destino algo externo, este é o mais importante, tendo este mais pessoas e tempo alocado à sua produção. De realçar que para se considerar o texto acabado este tem que ser aprovado por toda uma hierarquia de pessoas envolvidas no projecto e na sua gestão.
3. A base da escolha da língua primária é a área de influência da notícia. Por exemplo, se a notícia for acerca de um evento português, a língua primária será o português, caso contrário será o inglês.
4. Neste caso, a existência de traduções está ligada com a esfera de influência da notícia, ainda que exista mais inclinação para que sejam traduzidos quando comparado ao rácio de textos traduzidos de SN.
5. Neste género textual as trocas são utilizadas tacticamente, de forma a realçar a imersão da empresa nos mercados mais tecnologicamente avançados do mundo. Claro que as trocas de código só existem nas versões portuguesas com termos ingleses.

3.2.1.4. New Business

1. A direcção deste texto é interna.
2. Sendo um género textual para consumo interno não é alocado muito tempo na sua produção. No entanto, à semelhança dos *GTCS*, a importância destes textos recai a longo prazo. Devido a servirem para povoar uma base de dados legíveis ao nível de marketing, isto é, são passíveis de ser citados e utilizados como base para textos de marketing ou para a solicitação de novos contractos.

3. A língua base é usualmente inglês, à excepção de alguns casos onde os gestores de projecto assim o exigem.
4. Neste género textual não são feitas traduções, não existindo versões paralelas do mesmo texto.
5. As trocas de código são inexistentes dado que os textos são escritos em inglês, podendo existir nas versões portuguesas.

3.3. Fluxo de Textos

Também irei demonstrar de forma esquemática os percursos que os diferentes géneros têm dentro da CS.

No decurso da sua criação, e utilização na CS, os diferentes géneros textuais seguem diferentes caminhos entre os colaboradores. Estes percursos, ainda que no esquema se definam com uma certa linearidade, são por vezes circulares e dispersos, devido à necessidade da aprovação por parte de superiores hierárquicos ou da colaboração entre diferentes equipas. Tendo isto em conta, estes esquemas são versões estilizadas da realidade, delineando o percurso ideal de cada género textual da sua concepção até à sua utilização.

3.3.1.1. Case Studies

1. Gestores de projecto

Os gestores de projecto, como o título indica são os responsáveis pela organização e gestão do pessoal envolvido num determinado projecto. Estes compilam a informação, respondendo às questões relacionadas com os Desafios, Soluções e Benefícios. Isto é feito através de uma metodologia que criei durante a minha estadia na CS, como se pode ver na página 66, que delineia os principais questões a serem respondidas.

2. Marcom

Um colaborador de *Marcom* revê, corrige e optimiza o documento produzido pelo gestor de projecto, arquivando-o de seguida no repositório digital, para consulta futura. Esta consulta e subsequente utilização é geralmente feita pelos Business Develepment Managers (*BDMs*), na promoção de novos projectos e de conquistas passadas.

3. Repositório digital de GTCS

São guardados aqui para consulta futura, sendo esta consulta e subsequente utilização é feita geralmente pelos *BDMs*, na promoção de novos projectos e de conquistas passadas.

3.3.1.2. Short News

1. Colaborador

Um colaborador entra em contacto com *Marcom*, fornecendo informações acerca de um evento, enviando documentos, imagens e *links* relativos aos eventos.

2. Marcom

Um colaborador de *Marcom* compila as informações, criando o texto da *SN*, colocando-o no *website* corporativo da CS.

3. Website Corporativo da CS

A notícia fica disponível na secção de notícias, sendo automaticamente enviada para uma secção de arquivo quando novas notícias são adicionadas.

3.3.1.3. Press Release

1. Colaborador

Um colaborador, neste caso geralmente um gestor de projecto ou membro da direcção, entra em contacto com *Marcom* com informações acerca de um evento, enviando documentos, imagens e *links* relativos aos eventos.

2. Marcom

Um colaborador de *Marcom* compila as informações, adicionando citações de intervenientes no projecto que vai recolhendo ao longo da criação, criando o texto base para a *PR*.

3. Gestores de projecto (ou membros da direcção)

Validam o texto inicial, dando sugestões de conteúdo e organização.

4. Marcom

Um membro de *Marcom* melhora o resultado final, otimizando as diferentes sugestões dos superiores hierárquicos.

5. Media

O texto final é enviado de seguida aos *media* para referência na criação de notícias.

3.3.1.4. New Business

1. Gestores de projecto & BDMs

Os gestores de projecto, como o título indica são os responsáveis pela organização e gestão do pessoal envolvido num determinado projecto. Estes compilam a informação necessária para a escrita do texto relativo ao *NB*, enviando-o de seguida para *Marcom*.

2. Marcom

Um colaborador de *Marcom* cria um texto com base na informação enviada pelo gestor de projecto ou *BDMs*, para ser publicado na intranet (rede interna da empresa), sendo também arquivado no repositório digital, para consulta futura. Esta consulta e subsequente utilização é geralmente feita pelos *BDMs*, na promoção de novos projectos e de conquistas passadas.

3. Repositório digital de NB

São guardados no repositório para consulta futura, sendo que esta consulta e subsequente utilização é geralmente feita pelos *BDMs*, na promoção de novos projectos e de conquistas passadas.

3.3.2. Exemplo de fluxo textual

Um bom exemplo de como se processa o fluxo dos textos na CS é ilustrado abaixo. Utilizo como exemplo uma *PR*, dado que o trabalho neste género é geralmente o mais concentrado, com um só ficheiro a ser trabalhado. Por razões de economia não apresento mais exemplos, sendo que se pode tomar este como o padrão base para a colaboração entre colaboradores na CS.

"European legislation requires that the software used in this sector to be qualified as a medical device ~~Medical Device~~ and hold the proper 'CE' branding. This branding guarantees the existence of evidences ~~proof~~ that the best development practices were applied, also guarantying that the risks and advantages for the patients and users were properly assessed. The Retmarker being certification led ~~is~~ is an extremely important landmark-milestone for Critical Health, given that it enables us to start its commercialization and carry on with our ambitious business plan, which we have been following and that includes also setting up a global network- of distributors", underlines João Diogo Ramos, Business Unit Manager at Critical Health.

"Every test and assay that we have been conducting has left us with a sense of satisfaction as to the business potential associated with Retmarker. At this moment we are finalizing the process that will lead to ~~of~~ the first Retmarker deployment in a commercial context, being that we were waiting for this certifications to close the deal", states Ricardo Cunha-Vaz, the company's CEO.

"The certification of the company as producer of Mmedical D ~~medical~~ devices, as outlined in the directive '93/42/EEC Annex II, Article 3, not only shows the commitment and the willpower that Critical Health puts into following European legislation, as it guarantees the quality of the groundbreaking technological solutions that the company has been developing in the areas of the prevention of loss of vision and mobility", adds Ricardo Cunha-Vaz.

Retmarker is a groundbreaking solution, recently distinguished in London with a European IT Excellence Award. Retmarker has been developed in conjunction with several experts from AIBILI (Association for Innovation and Biomedical Research on Light and Image), a R&D institute located in Coimbra. This Mmedical D ~~medical~~ device simplifies the diagnostic by ophthalmologists, as they now have a more precise source of information, which is not prone to errors related to the complexity in the estimations of lesion areas present in each region-subfield of the retinography (colour fundus photograph ~~digital photography of the ocular fundus~~).

Available in several versions, RetmarkerDR monitors the progression of Diabetic Retinopathy, using advanced proprietary algorithms that help ophthalmologists detect and calculate the formation and disappearance rates of micro-aneurysms in the retina and deduce ~~infer~~ infers, with the help of this information, the evolution of a disease that is one of the highest growing causes of preventable blindness in developed countries. RetmarkerC enables the detection of changes in retina due to several pathologies. As to RetmarkerAMD, it is a new solution in development that enables the digital computer-assisted marking of digital images from patients with ~~of~~ Age-related Macular Degeneration (AMD) patients' ~~retinas~~ retinas, the main cause of blindness in persons over 50, in developed countries.

About Critical Health www.critical-health.com

Critical Health is a Critical Software spin-off and a holding of Critical SGPS, dedicated to the development of groundbreaking technological solutions in the area ~~field~~ of loss of Vision and mobility ~~Mobility and vision~~ -prevention. One solution developed by Critical Health is Retmarker, a decision support tool available in different versions, developed to detect and monitor ophthalmological lesions. Other groundbreaking solution is the ~~Health~~ Health Monitoring solution, a system for remote monitoring that enable better healthcare services for elderly persons in real-assisted living facilities ~~homes~~. Critical Health's innovative solutions are developed through partnerships with the best Universities, Hospitals and Scientific Research ~~Institutions~~.

###

Comentário [FN5]: Ok, concordo

Comentário [FN6]: São sinónimos, ainda que evidence é mais conceptual e proof é mais prático. Eu prefiro neste contexto o proof, mas consigo ver isto a funcionar com evidence.

Comentário [FN7]: Funciona, mais ênfase no acontecimento do que no processo.

Comentário [FN8]: Mea culpa

Comentário [FN9]: É diferente da versão portuguesa, onde é afirmado que se ultima a concretização da instalação.

Comentário [FN10]: Não percebo a lógica desta troca.

Comentário [FN11]: Termo alternativo

Comentário [FN12]: Eu utilizaria photography na mesma

Comentário [FN13]: Mea culpa

Comentário [FN14]: Não posso concordar, mesmo sendo quase sinónimos, no contexto desta frase funcionaria "infer". Ex. They infer, it infers, neste caso são os oftalmologistas com ajuda da informação.

Comentário [FN15]: Sim, é melhor

Comentário [FN16]: Funciona

Comentário [FN17]: Funciona

Comentário [FN18]: Na minha versão dou ênfase a que a solução pertence a CH, na versão aqui proposta dá-se ênfase a individualidade da solução, funciona de ambas as formas.

Figura 20 - Revisão 1 de uma Press Release

Este é um exemplo de terceira e quarta fase do fluxo de uma PR. Como vemos nesta figura temos correcções feitas por um colaborador responsável pelo projecto, neste caso a azul, e com os comentários feitos por mim, na fase seguinte. Não mostro exemplos das duas primeiras fases dado que são fases tão perenes, que raramente são guardados os materiais criados ou compilados para além dos *e-mails* entre os colaboradores.

"European legislation requires that the software used in this sector to be qualified as a Medical Device and hold the proper 'CE' branding. This branding guarantees the existence of evidences that the best development practices were applied, also guarantying that the risks and advantages for the patients and users were properly assessed. The Retmarker certification is an extremely important milestone for Critical Health, given that it enables us to start its commercialization and carry on with our ambitious business plan, which we have been following and that includes also setting up a global network of distributors", underlines João Diogo Ramos, Business Unit Manager at Critical Health.

"Every test and ~~assay-trial~~ that we have been conducting has ~~confirmed left us with a sense of satisfaction as to the business potential associated with Retmarker~~. At this moment we are finalizing the process that will lead to the first Retmarker deployment in a commercial context, being that we were waiting for this certifications to close the deal", states Ricardo Cunha-Vaz, the company's CEO.

"The certification of the company as producer of ~~Medical Devices~~, as outlined in the directive '93/42/EEC Annex II, Article 3, not only shows the commitment and the willpower that Critical Health puts into following European legislation, as it guarantees the quality of ~~solutions that the company has been developing in the areas of the prevention of loss of vision and e forefront of certification in this specific area medicine, as well its concern regarding the patients~~ Commercial Director at Tüv Rheinland, the entity responsible for the certification. ~~add Ricardo~~

Rui Manuel Biscaia, 08-04-2010 17:59:00
eliminado:
", adds Ricardo Cunha-Vaz.

Cunha-Vaz.

Retmarker is a groundbreaking solution, recently distinguished in London with a European IT Excellence Award. Retmarker has been developed in conjunction with several experts from AIBILI (Association for Innovation and Biomedical Research on Light and Image), a R&D institute located in Coimbra. This ~~systemmedicaldevice~~ simplifies the diagnostic ~~made~~ by ophthalmologists, as they now have a more precise source of information, which is not prone to errors related to the complexity in the estimations of lesion areas present in each ~~subfield~~ of the ~~retinography~~ (colour fundus photograph).

Available in several versions, RetmarkerDR monitors the progression of Diabetic Retinopathy, using advanced proprietary algorithms that help ophthalmologists detect and calculate the formation and disappearance rates of ~~microaneurysms~~ in the retina and ~~infer~~, with the help of this information, the evolution of a disease that is one of the highest growing causes of preventable blindness in developed countries. RetmarkerC enables the detection of changes in ~~the~~ retina due to several pathologies. As to RetmarkerAMD, it is a new solution in development that enables the ~~computer-assisted~~ marking of ~~digital~~ images of patients with Age-related Macular Degeneration (AMD), the main cause of blindness in persons over 50, in developed countries.

About Critical Health www.critical-health.com
Critical Health is a Critical Software spin-off and a holding of Critical SGPS, dedicated to the development of ~~groundbreaking~~ technological solutions in the ~~field~~ of loss of ~~Vision and Mobility~~ prevention. One solution developed by Critical Health is Retmarker, a decision support tool available in different versions, developed to detect and monitor ophthalmological lesions. Other ~~groundbreaking~~ solution is ~~the~~ Health Monitoring solution, a system for remote monitoring that enable better healthcare services for elderly persons in ~~assisted living facilities~~. Critical Health's innovative solutions are developed through partnerships with the best ~~Universities, Hospitals and Scientific Research Institutions~~.

"European legislation requires that the software used in this sector to be qualified as a Medical Device and hold the proper 'CE' branding. This branding guarantees the existence of evidences that the best development practices were applied, also guarantying that the risks and advantages for the patients and users were properly assessed. The Retmarker certification is an extremely important milestone for Critical Health, given that it enables us to start its commercialization and carry on with our ambitious business plan, which we have been following and that includes also setting up a global network of distributors", underlines João Diogo Ramos, Business Unit Manager at Critical Health.

"Every test and ~~assay-trial~~ that we have been conducting has ~~confirmed left us with a sense of satisfaction as to the business potential associated with Retmarker~~. At this moment we are finalizing the process that will lead to the first Retmarker deployment in a commercial context, being that we were waiting for this certifications to close the deal", states Ricardo Cunha-Vaz, the company's CEO.

"The certification of the company as producer of ~~Medical Devices~~, as outlined in the directive '93/42/EEC Annex II, Article 3, not only shows the commitment and the willpower that Critical Health puts into following European legislation, as it guarantees the quality of ~~solutions that the company has been developing in the areas of the prevention of loss of vision and e forefront of certification in this specific area medicine, as well its concern regarding the patients~~ Commercial Director at Tüv Rheinland, the entity responsible for the certification. ~~add Ricardo~~

Rui Manuel Biscaia, 08-04-2010 17:59:00
eliminado:
", adds Ricardo Cunha-Vaz.

Cunha-Vaz.

Retmarker is a groundbreaking solution, recently distinguished in London with a European IT Excellence Award. Retmarker has been developed in conjunction with several experts from AIBILI (Association for Innovation and Biomedical Research on Light and Image), a R&D institute located in Coimbra. This ~~systemmedicaldevice~~ simplifies the diagnostic ~~made~~ by ophthalmologists, as they now have a more precise source of information, which is not prone to errors related to the complexity in the estimations of lesion areas present in each ~~subfield~~ of the ~~retinography~~ (colour fundus photograph).

Available in several versions, RetmarkerDR monitors the progression of Diabetic Retinopathy, using advanced proprietary algorithms that help ophthalmologists detect and calculate the formation and disappearance rates of ~~microaneurysms~~ in the retina and ~~infer~~, with the help of this information, the evolution of a disease that is one of the highest growing causes of preventable blindness in developed countries. RetmarkerC enables the detection of changes in ~~the~~ retina due to several pathologies. As to RetmarkerAMD, it is a new solution in development that enables the ~~computer-assisted~~ marking of ~~digital~~ images of patients with Age-related Macular Degeneration (AMD), the main cause of blindness in persons over 50, in developed countries.

About Critical Health www.critical-health.com
Critical Health is a Critical Software spin-off and a holding of Critical SGPS, dedicated to the development of ~~groundbreaking~~ technological solutions in the ~~field~~ of loss of ~~Vision and Mobility~~ prevention. One solution developed by Critical Health is Retmarker, a decision support tool available in different versions, developed to detect and monitor ophthalmological lesions. Other ~~groundbreaking~~ solution is ~~the~~ Health Monitoring solution, a system for remote monitoring that enable better healthcare services for elderly persons in ~~assisted living facilities~~. Critical Health's innovative solutions are developed through partnerships with the best ~~Universities, Hospitals and Scientific Research Institutions~~.

Figura 21 - Revisão 2 de uma Press Release

Nesta figura vemos a quinta fase, com gestor de Marcom, Rui Melo Biscaia a fazer uma última modificação, a cor de laranja, criando a versão aprovada que se vê em baixo:

"European legislation requires that the software used in this sector to be qualified as a Medical Device and hold the proper 'CE' branding. This branding guarantees the existence of evidences that the best development practices were applied, also guarantying that the risks and advantages for the patients and users were properly assessed. The Retmarker certification is an extremely important milestone for Critical Health, given that it enables us to start its commercialization and carry on with our ambitious business plan, which we have been following and that includes also setting up a global network of distributors", underlines João Diogo Ramos, Business Unit Manager at Critical Health.

"Every test and trial that we have been conducting has confirmed the business potential associated with Retmarker. At this moment we are finalizing the process that will lead to the first Retmarker deployment in a commercial context, being that we were waiting for this certifications to close the deal", states Ricardo Cunha-Vaz, the company's CEO.

"The certification of the company as producer of Medical Devices, as outlined in the directive '93/42/EEC Annex II, Article 3, not only shows the commitment and the willpower that Critical Health puts into following European legislation, as it guarantees the quality of the groundbreaking technological solutions that the company has been developing in the areas of the prevention of loss of vision and mobility, putting Critical Health in the forefront of certification in this specific area medicine, as well its concern regarding the patients wellbeing", assures Paulo Santos, Commercial Director at TÜV Rheinland, the entity responsible for the certification.

Retmarker is a groundbreaking solution, recently distinguished in London with a European IT Excellence Award. Retmarker has been developed in conjunction with several experts from AIBILI (Association for Innovation and Biomedical Research on Light and Image), a R&D institute located in Coimbra. This system simplifies the diagnostic made by ophthalmologists, as they now have a more precise source of information, which is not prone to errors related to the complexity in the estimations of lesion areas present in each subfield of the retinography (colour fundus photograph).

Available in several versions, RetmarkerDR monitors the progression of Diabetic Retinopathy, using advanced proprietary algorithms that help ophthalmologists detect and calculate the formation and disappearance rates of microaneurysms in the retina and infer, with the help of this information, the evolution of a disease that is one of the highest growing causes of preventable blindness in developed countries. RetmarkerC enables the detection of changes in the retina due to several pathologies. As to RetmarkerAMD, it is a new solution in development that enables the computer-assisted marking of digital images of patients with Age-related Macular Degeneration (AMD), the main cause of blindness in persons over 50, in developed countries.

About Critical Health www.critical-health.com

Critical Health is a Critical Software spin-off and a holding of Critical SGPS, dedicated to the development of groundbreaking technological solutions in the field of loss of Vision and Mobility prevention. One solution developed by Critical Health is Retmarker, a decision support tool available in different versions, developed to detect and monitor ophthalmological lesions. Other groundbreaking solution is the Health Monitoring solution, a system for remote monitoring that enable better healthcare services for elderly persons in assisted living facilities. Critical Health's innovative solutions are developed through partnerships with the best Universities, Hospitals and Scientific Research Institutions.

"European legislation requires that the software used in this sector to be qualified as a Medical Device and hold the proper 'CE' branding. This branding guarantees the existence of evidences that the best development practices were applied, also guarantying that the risks and advantages for the patients and users were properly assessed. The Retmarker certification is an extremely important milestone for Critical Health, given that it enables us to start its commercialization and carry on with our ambitious business plan, which we have been following and that includes also setting up a global network of distributors", underlines João Diogo Ramos, Business Unit Manager at Critical Health.

"Every test and trial that we have been conducting has confirmed the business potential associated with Retmarker. At this moment we are finalizing the process that will lead to the first Retmarker deployment in a commercial context, being that we were waiting for this certifications to close the deal", states Ricardo Cunha-Vaz, the company's CEO.

"The certification of the company as producer of Medical Devices, as outlined in the directive '93/42/EEC Annex II, Article 3, not only shows the commitment and the willpower that Critical Health puts into following European legislation, as it guarantees the quality of the groundbreaking technological solutions that the company has been developing in the areas of the prevention of loss of vision and mobility, putting Critical Health in the forefront of certification in this specific area medicine, as well its concern regarding the patients wellbeing", assures Paulo Santos, Commercial Director at TÜV Rheinland, the entity responsible for the certification.

Retmarker is a groundbreaking solution, recently distinguished in London with a European IT Excellence Award. Retmarker has been developed in conjunction with several experts from AIBILI (Association for Innovation and Biomedical Research on Light and Image), a R&D institute located in Coimbra. This system simplifies the diagnostic made by ophthalmologists, as they now have a more precise source of information, which is not prone to errors related to the complexity in the estimations of lesion areas present in each subfield of the retinography (colour fundus photograph).

Available in several versions, RetmarkerDR monitors the progression of Diabetic Retinopathy, using advanced proprietary algorithms that help ophthalmologists detect and calculate the formation and disappearance rates of microaneurysms in the retina and infer, with the help of this information, the evolution of a disease that is one of the highest growing causes of preventable blindness in developed countries. RetmarkerC enables the detection of changes in the retina due to several pathologies. As to RetmarkerAMD, it is a new solution in development that enables the computer-assisted marking of digital images of patients with Age-related Macular Degeneration (AMD), the main cause of blindness in persons over 50, in developed countries.

About Critical Health www.critical-health.com

Critical Health is a Critical Software spin-off and a holding of Critical SGPS, dedicated to the development of groundbreaking technological solutions in the field of loss of Vision and Mobility prevention. One solution developed by Critical Health is Retmarker, a decision support tool available in different versions, developed to detect and monitor ophthalmological lesions. Other groundbreaking solution is the Health Monitoring solution, a system for remote monitoring that enable better healthcare services for elderly persons in assisted living facilities. Critical Health's innovative solutions are developed through partnerships with the best Universities, Hospitals and Scientific Research Institutions.

Figura 22 - Revisão 3 de uma Press Release

3.3.3. Obtenção de Case Studies

Outro bom exemplo de como se procede quanto ao fluxo de informação dentro da CS é a metodologia que criei para melhorar a criação, fluxo e obtenção dos GTCS.

Mesmo com o ambiente digital, existe a necessidade que se execute alguma “engenharia social” e se guie o tráfego neste ambiente digital. Assim, durante a minha estadia na CS foram feitas várias tentativas de melhorar a obtenção de *GTCS* para o repositório interno da CS. A maioria das possibilidades discutidas, ainda que mais optimizadas para a celeridade, menor trabalho a longo prazo, e ao incitamento à submissão destes documentos foram rejeitadas dado que implicavam um esforço e tempo extra, exterior à *Marcom*, que não poderia ser despendido. Tendo isto em consideração, chegou-se a uma solução de compromisso, utilizando uma metodologia concebida em parte por mim, expressa sob a uma série de modelos para *e-mails*, do qual transcrevo apenas um por razões de brevidade, estando os restantes transcritos no Anexo 2, página 127:

Caro(a) #nome,

Marcom constatou que o projecto #nomedoprojecto ainda não possui um Case Study associado.

De forma a podermos fazer uso do mesmo em acções de negócio e apresentação de competências e know-how, necessitamos que o template que se encontra no CVS em: \management\marketing\case-studies\templates\CSW-2010-TPL-01247-case-study-template.potx, seja preenchido e enviado para Marcom (all-marcom@criticalsoftware.com).

Na qualidade de #PRE/PMO/TM/BDM do projecto, serás o interlocutor certo para transmitir informação relevante aos Desafios que foram colocados à Critical Software, bem como a Solução implementada e os Benefícios que o cliente obteve com esta solução.

O objectivo deste processo passa por criar valor e abrir caminho para a possibilidade de novos negócios baseados no Domain Knowledge, tecnologias e metodologias associadas ao projecto em causa. O sucesso deste processo depende da participação de todos.

Agradecemos desde já a tua colaboração,
Marcom

O objectivo desta série de *e-mails* é de facilitar ao máximo a obtenção dos *GTCS*, fornecendo à *Marcom* um modelo de comunicação por *e-mail* para uma série de casos diferentes, sejam eles projectos sem *GTCS* ou projectos com múltiplas fases, tornando o processo de angariação de *GTCS* bastante mais fluído.

Se os *e-mails* forem enviados em intervalos regulares, existirão sempre estudos de caso para processar e incluir no repositório. De notar a associação deste processo com a conclusão do processo de *NB*. Aquando da publicação, na intranet da empresa,

dos NB era enviado o *e-mail* pedindo a elaboração do respectivo *GTCS*, sendo esta uma das formas mais oficiais para o desencadeamento do processo de obtenção de *GTCS*.

Na maioria dos casos, o desencadeamento da obtenção destes seria mais ou menos officioso, isto é, seria referenciada a existência do projecto e por conseguinte a necessidade da existência de um *GTCS*, e em outros casos partiria da comparação de uma lista externa à *Marcom*, que listava os processos em curso e concluídos, com a lista dos *GTCS* já presentes no repositório. Esta acção, como referi anteriormente seria executada em intervalos regulares, com a vista à implementação de um fluxo constante, sem entraves ou "engarrafamentos" à recepção de *GTCS*, permitindo à *Marcom* processar em tempo útil toda a informação que lhe fosse enviada. Para mais exemplos de como este processo se desenrolava consulte o Anexo 3, página 127.

4. Necessidades, Problemáticas e Soluções

4.1. Experiência Pessoal

Durante a minha estadia na CS tive a oportunidade de avaliar *in loco* a prestação dos colaboradores da CS no que toca à escrita. Durante o processo de revisão, que inevitavelmente ocupava a maior parte do meu tempo na CS, vi emergir algumas questões que desde o início quis ver incluídas no LBPE. Ainda que a AN seja a forma académica de estabelecer o conteúdo de um documento desta natureza, penso que será benéfico incluir material e problemáticas obtidas de outras maneiras, neste caso a minha experiência pessoal enfrentado as problemáticas de produção textual presentes na CS.

Richterich & Chancerel (1977) also recommend using more than one or two data collection methods for needs analysis such as surveys, interviews and attitude scales. Although this approach has not received much criticism, two concerns should be raised: lack of attention to learners' real-world needs and over-reliance on learners' perceptions of their needs.

(Kaewpet, 2009: 210)

Estas estão sobretudo localizadas na área do reaproveitamento de texto e do estabelecimento de linha mestras para a comunicação e construção de textos, tendo no entanto duas questões fora desse âmbito vindo à superfície. Para efeitos de organização sigo essa lógica, abordando primeiramente as questões de exemplos e depois as recomendações, uma forma de disposição que será utilizada de novo quando abordar a organização do LBPE e a sua própria organização. De realçar que todas as secções abaixo eram já utilizadas por mim num protótipo de LBPE, de forma a melhorar a minha própria produtividade.

- **Objectivos Comunicacionais Gerais**

Este ponto nasce da necessidade de centralizar toda uma série de pontos acerca do que deve ser evidenciado aquando das comunicações escritas (e muitas vezes orais), internas ou externas, conduzidas na CS. O material existente nesta secção é acima de tudo uma sintetização e centralização de ideias que se encontravam espalhadas ao longo da documentação presente na CS, a que tive acesso durante a minha estadia, e

que vi por bem que fosse incluída logo no início do LBPE. Para além de servir o seu propósito de delinear os conceitos bases a comunicar acerca da CS, serve para lançar o mote para o resto do LBPE, ainda que este se espera que seja implementado num formato não linear, é uma boa secção para ser considerada um “ponto central” da Wiki. Esta ideia surgiu-me aquando das minhas primeiras experiências a escrever *SN* para o *website* da CS, quando era de certa forma um novato à cultura corporativa presente na CS. Neste contexto precisava de um objecto de referência para a minha escrita, o que penso que seria uma ferramenta útil para outros novos colaboradores da CS, e mesmo para colaboradores já bem integrados, como uma fonte de direcção para os seus textos, a nível de conteúdos, direcção e mensagem.

- **Exemplos e excertos textuais**

Como no ponto anterior, esta secção serve sobretudo para centralizar material, neste caso filtrado de forma a mostrar o essencial a repetir ao longo dos textos, permitindo assim uma melhoria da produtividade através da reutilização de excertos textuais. Esta ideia nasce da constante revisão de *PR*, onde ao fim de cada uma delas encontramos uma “*boilerplate*” adequada ao contexto. Além de se poder apontar como óbvio a necessidade de aumentar a produtividade, mas sempre acompanhada da filtragem, optimização e correcção do existente, como fiz para os excertos aqui presentes. Também devo mencionar a secção dedicada aos direitos de autor, que foi na altura criada, de certa maneira com a mesma intenção do que mais tarde originou a ideia do LBPE.

- **Linhas mestras de construção textual**

Nesta secção, como na secção Objectivos Comunicacionais Gerais, o objectivo é orientar, sendo as razões para a sua criação similares. No entanto, e acima de todo, o objectivo desta secção é estabelecer um estilo coerente para cada género textual. Na minha opinião, um dos principais indicadores de qualidade é a coerência, poder observar os textos de uma empresa a falarem numa só voz, sendo para isto que aponto nesta secção e nas secções acima mencionadas. De facto, considero estas as secções mais importantes do LBPE, devido a delinarem o estilo a ser utilizado na CS.

Transitando agora para a questão das recomendações, das quais a maioria nasce da AN, existem no entanto algumas problemáticas que apareceram consistentemente no meu caminho, ganhando um lugar no LBPE pela sua simples predominância.

- **Glossário**

O primeiro destes é a necessidade de um glossário, uma ferramenta que possibilite que exista uma maior coerência na escrita produzida na CS. Tendo em consideração todos os textos que me passaram pelas mãos, penso que seria apropriado, além de benéfico para a empresa, que exista um glossário onde os colaboradores possam consultar termos e, utilizando a tecnologia disponível, actualizarem a mesma com novos pares de termos. Na minha experiência esta problemática surgia muitas vezes durante a correcção de *GTCS*, onde encontrava muitas vezes uma elevada incoerência na utilização de termos, inclusive na falta de traduções desses mesmos termos nas versões portuguesas.

- **Agrupamentos de números**

Outra problemática que me surgiu foi as diferenças na separação e agrupamento de dígitos em Português e Inglês. A razão pela qual a queira ver incluída, e a razão pela qual esta me causa impressão, é ter percebido que muitos colaboradores não estavam sequer cientes desta diferença, sendo que considero que não surgiria na AN, pelo menos de uma forma relevante. Assim que, mesmo sendo uma questão algo obscura, é importante o suficiente para ser incluída, sendo que irei analisar esta, as questões acima e outras questões abordadas no LBPE mais adiante, numa secção dedicada às diferentes secções e elementos do LBPE.

Para além de me ter dado material para a AN, a minha experiência também forneceu as ideias que serviram de base para a construção dos inquéritos, isto é, a perspectiva das perguntas a colocar e como as colocar.

4.2. Análise de Necessidades

Como parte do processo de criar um LBPE não posso confiar só nas minhas impressões para fundamentar as escolhas em termos de secções ou direcções. Não podendo por motivos externos, a nível de limitações temporais, do âmbito deste trabalho e de problemáticas práticas, de me compenetrar numa análise extensiva e minuciosa aos problemas linguísticos dos colaboradores da CS e dos textos que produzem, opto pela metodologia que descrevo de seguida. Ainda que as questões acima possam parecer problemas para uma boa AN, na minha opinião não o são devido a:

- Primeiramente, uma certa homogeneidade nos colaboradores, como foi visto na secção "Receptores".
- Em segundo lugar, a existência de um LBPE demasiadamente complexo seria um entrave para a sua utilização, adopção e desenvolvimento no seu formato final, por parte dos colaboradores da CS.

Mas antes de passar aos detalhes de como decorreu este processo irei aprofundar o que entendo por AN.

According to Iwai et al. (1999), the term needs analysis generally refers to the activities that are involved in collecting information that will serve as the basis for developing a curriculum that will meet the needs of a particular group of students.

(Songhori, 2008: 2)

Como citado acima, a AN busca obter informações para desenvolver um "curriculum" para "estudantes". Obviamente que neste caso procuramos obter informações para o LBPE a ser utilizado pelos colaboradores da CS, sendo os esforços coordenados nesse sentido. Contextualizando a minha aproximação à AN, é relevante definir que utilizei a aproximação *Present Situation Analysis (PSA)*, termo primeiramente cunhado por Richterich e Chancerel (1977) em *Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language*.

Richterich & Chancerel (1977) propose a systemic approach for identifying the needs of adults learning a foreign language. This approach fills

the gaps in the sociolinguistic model in terms of flexibility and shows a distinct concern for learners. They are the centre of attention, and their 'present situations' (Jordan, 1997) are thoroughly investigated.

(Kaewpet, 2009: 210)

No contexto da PSA a questão é descobrir quais são as necessidades a suprir, o "PSA estima as forças e fraquezas em linguagem, capacidades, e experiências de aprendizagem", como descrevem Dudley-Evans e St. John (1998: 125). Sendo que já sabemos o objectivo, isto é, melhorar a *performance*, temos agora que executar uma AN utilizando a PSA para atacar as necessidades que existem na CS, estimando as forças e fraquezas através de inquéritos, além dos interesses em termos de direcções a serem tomadas no LBPE por parte dos colaboradores da CS.

De forma a lidar com a problemática levantada por Kaewpet (2009), citando Richterich & Chancerel (1977), isto é para suprir a problemática de que os próprios utilizadores não reconheçam os problemas que possam ter, e seguindo a sugestão de R. R. Jordan (1997) de que se devem abordar as questões do mundo real tanto em termos de situação inicial como do que se espera ver como resultados, decidi assumir o peso da minha experiência de 9 meses na CS na criação dos inquéritos e na génese de algumas secções do LBPE, uma combinação que pode ser considerada uma aproximação sistemática, como definida por Kaewpet (2009) (Cf. Anexo 2, página 122). Os inquéritos são assim informados pela experiência, interagindo com as necessidades percebidas pelos colaboradores da CS, resultando no que espero que sejam uma AN verdadeira ao contexto que se vive na CS.

De notar que existem outras aproximações como a *Target Situation Analysis* (TSA) onde se analisa a situação que se quer estabelecer através do suprimento de necessidades. Esta seria, na minha opinião uma questão de uma dificuldade quase paradoxal, devido a consistir numa análise de dois objectivos algo vagos, isto é, melhorar a proficiência e aumentar a produtividade. Ao encarar com mais cuidado esta questão, observa-se que existe toda uma miríade de problemas que tornariam este trabalho um pântano técnico. No entanto, existem ainda resquícios desta técnica na

inclusão de excertos e no conceito que o LBPE foi feito para evoluir, no sentido de melhorar a escrita e aumentar a produtividade.

Assim, a natureza desta AN tem duas componentes principais:

A primeira, a minha experiência pessoal, formada ao longo da minha estadia na CS que além de criar a premissa, organiza as ideias que utilizarei na criação dos inquéritos, sendo a segunda componente, e ponto central, a análise dos inquéritos. A interacção que existe entre estes dois reforça, na minha opinião, a qualidade final da AN.

4.3. Análise do Inquérito, seus Objectivos e Resultados

Este inquérito procura criar uma base de dados com a informação necessária para criar um panorama dos conhecimentos e dificuldades dos colaboradores da CS, sendo também criado para contextualizar o ambiente em que o LBPE irá ser utilizado. Do ponto de vista pessoal, posso dizer que foi um desafio criar um inquérito que conseguisse ser ao mesmo tempo rápido e informativo, isto porque criar um inquérito que recolhe muita informação é uma tarefa fácil, mas simultaneamente recolher muita informação sem destruir a vontade dos participantes de darem informações é algo problemático. Para isso tentei tornar o inquérito o mais curto possível, tendo já presente que para algo que tomasse mais tempo que um normal intervalo para café, tornaria difícil ter a cooperação necessária para completar este trabalho. Assim, pode-se ver abaixo a listagem das perguntas e a informação que poderei minar dos resultados do inquérito. Para os resultados completos, consultai o Anexo 1.

Página 1 – Informação do entrevistado

Na secção destinada a caracterizar os colaboradores da CS, isto é os Receptores (ver página 30) já foram analisados os resultados das seguintes perguntas:

- **Página 1**
 - Pergunta 1. Departamento do Colaborador
 - Pergunta 2 / 3. Nacionalidade / Língua Nativa
 - Pergunta 4 / 5. Línguas estrangeiras faladas / Tem formação específica em alguma dessas línguas? Se sim, em que modalidade?

- **Página 2**

- Pergunta 1 - Quão bem fala, de um ponto de auto avaliação, português?
- Pergunta 2 - Quão bem fala, de um ponto de auto -avaliação, inglês?

Na secção destinada a caracterizar o ambiente linguístico, especificamente na questão do **Bilinguismo** (ver página 20) na CS, já analisei as seguintes perguntas:

- **Página 1**

- Pergunta 6 - Qual a língua que mais utiliza no contexto da CS?

- **Página 2**

- Pergunta 3/4 - Qual é frequência com que usa a língua inglesa? / Em que contexto linguístico ou cultural se encontra?

Página 2

Pergunta 7 / 8 - Contacto com Géneros Textuais Específicos

Estas duas perguntas permitem-me saber quais os géneros textuais mais utilizados, permitindo confirmar alguns dos dados já mencionei nas secções de AD e AG, quer a nível de leitura como de escrita. Os dados revelaram a necessidade que existam exemplos e linhas mestras para a criação destes géneros textuais incluídos no LBPE. Tendo já abordado os resultados nas respectivas secções da AG (ver página 38 deste documento) não me repito aqui, realçando apenas que os colaboradores da CS, segundo os resultados dos inquéritos, têm um contacto constante e diário com todos os géneros, quer a nível e escrita como de leitura, isto é, pelo menos os que demonstraram interesse no inquérito e seus resultados.

Página 3 - Dificuldades na comunicação na língua inglesa

Nesta página tentarei ter informação acerca das dificuldades dos colaboradores na língua inglesa. Poderia aqui duplicar as perguntas, e tentar avaliar as problemáticas do português na CS, no entanto isto seria tentar lidar com problemáticas quiçá demasiado complexas para serem identificadas pelos receptores deste inquérito. Por isso decidi concentrar-me nas problemáticas da língua inglesa, no que toca aos inquéritos, tendo dado uso à minha experiência para preencher essa parte do LBPE.

Pergunta 1 / 2 - Em que aspectos gerais sente mais dificuldades quando tem de comunicar usando a língua inglesa? / Em que aspectos gerais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

A primeira e segunda pergunta tentam avaliar qual a inclinação dos colaboradores quanto à área na qual percebem que existam mais problemas. Isto permitir-me-á saber em que áreas do LBPE terão mais tempo investido.

Resultados:

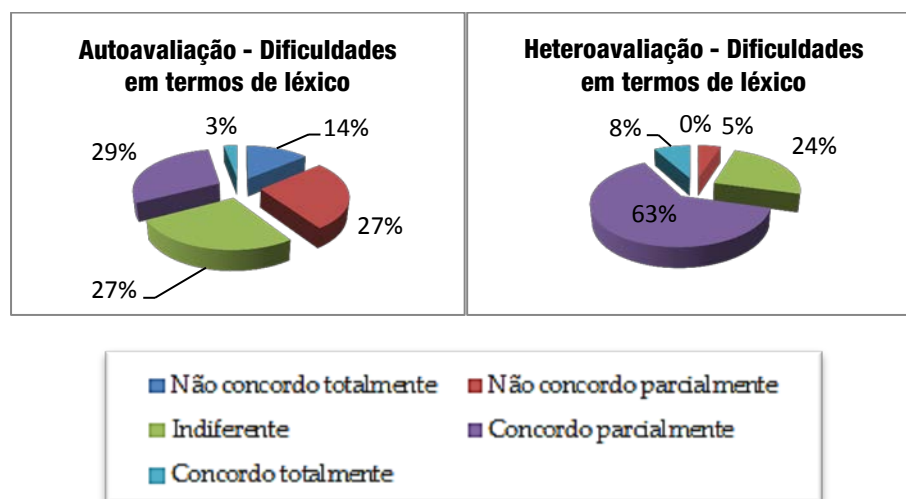


Figura 23 - Dificuldades em termos de léxico

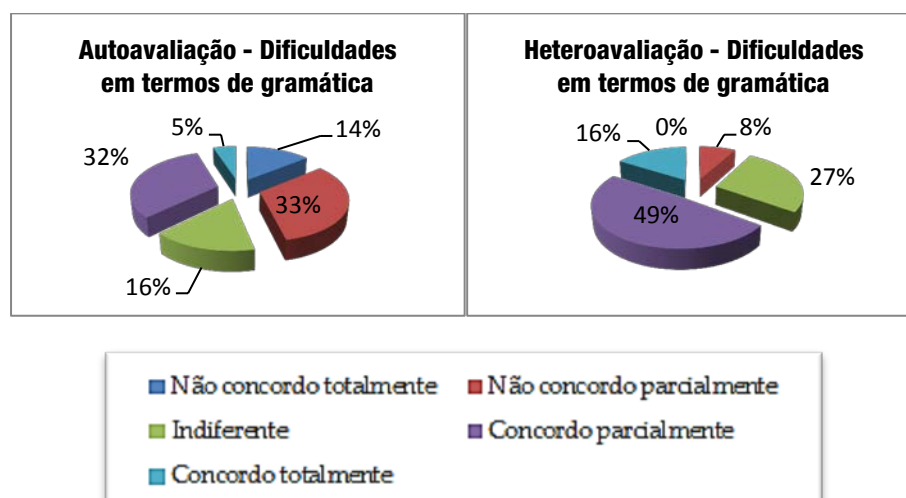


Figura 24 - Dificuldades em termos de gramática

Nestas duas perguntas vemos já a tendência que irá continuar ao longo do inquérito, das problemáticas serem consideradas mais elevadas a nível de hetero-avaliação. Na minha opinião, a realidade encontra-se no meio. No entanto, e tomando os resultados como reais, observamos que os colaboradores da CS consideram existir mais problemas a nível de léxico. Existem também em todos os casos um grande número de colaboradores que se mostram indiferentes a estas problemáticas, uma questão que penso ser previsível tendo em conta a área. Na minha opinião estes

resultados reforçam a ideia de que investir tempo em questões gramaticais seria pouco produtivo quando comparado a problemáticas mais práticas.

Pergunta 3 / 4 - Em que aspectos gramaticais sente mais dificuldades quando tem de comunicar usando a língua inglesa? / Em que aspectos gramaticais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Nesta pergunta irei aprofundar quais as questões que são percepcionadas como sendo mais problemáticas, em termos de gramática, dando-lhes 6 possibilidades:

- Conjugação de Verbos
- Construção de Frases
- Preposições
- Advérbios
- Artigos e Pronomes
- Preposições

De novo, com esta pergunta quero um panorama das problemáticas percepcionadas, dado que ter um inquérito que fosse à raiz da questão seria uma tarefa titânica, podendo acrescentar que versões anteriores deste inquérito, mais profundas e alargadas, foram recusadas pela empresa com base de consumir demasiado tempo aos colaboradores, o que levou a um encurtamento e simplificação substancial do inquérito, o que se vê nesta e nas seguintes perguntas.

Resultados:

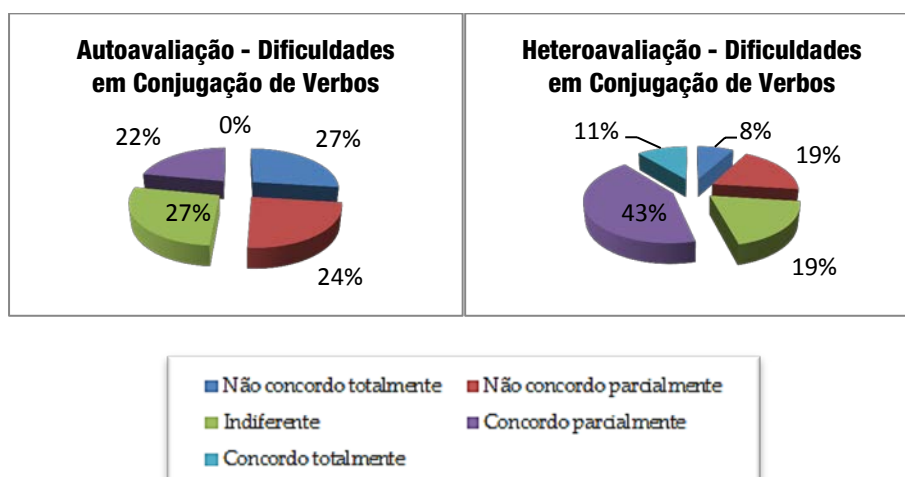


Figura 25 - Dificuldades em conjugação de verbos

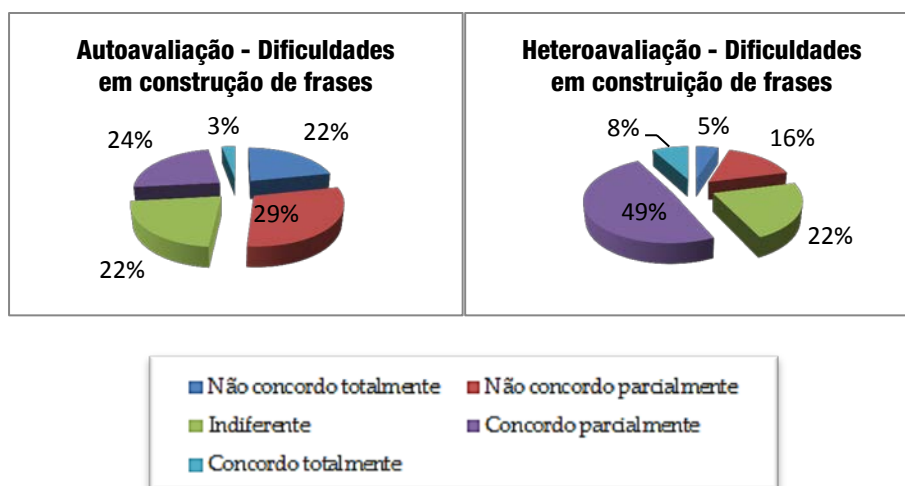


Figura 26 - Dificuldades em construção de frases

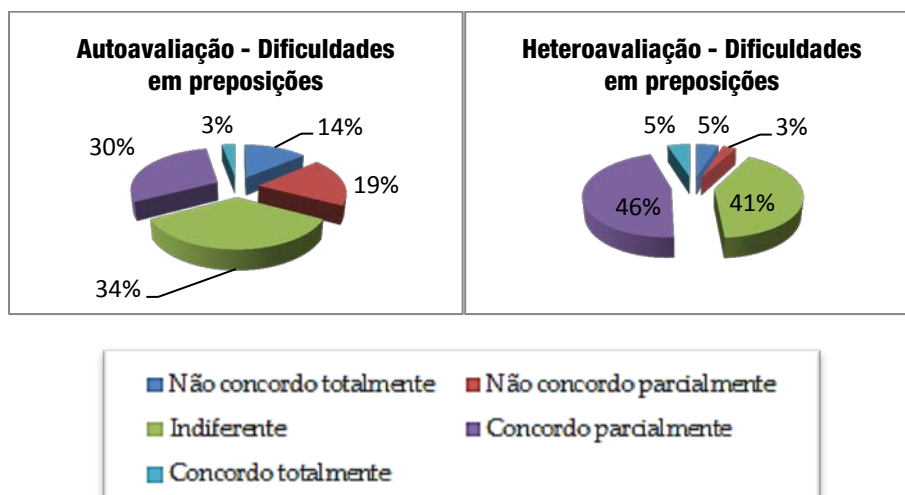


Figura 27 - Dificuldades em preposições

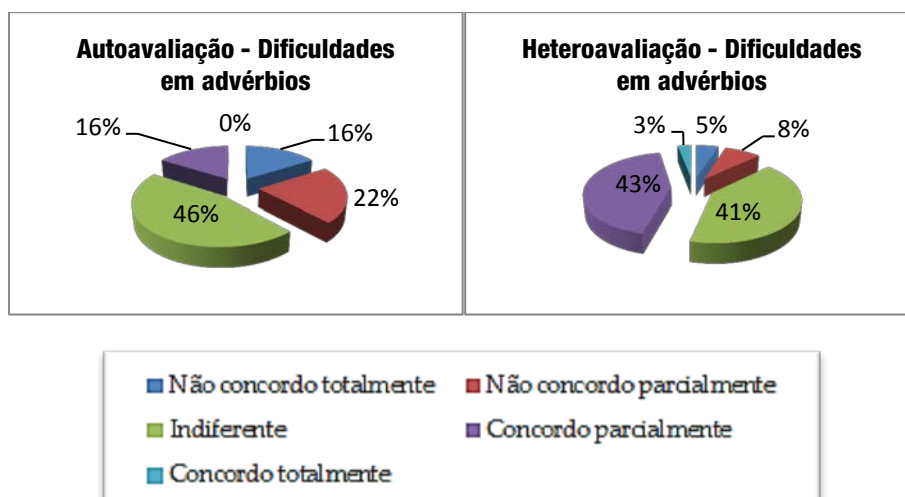


Figura 28 - Dificuldades em advérbios

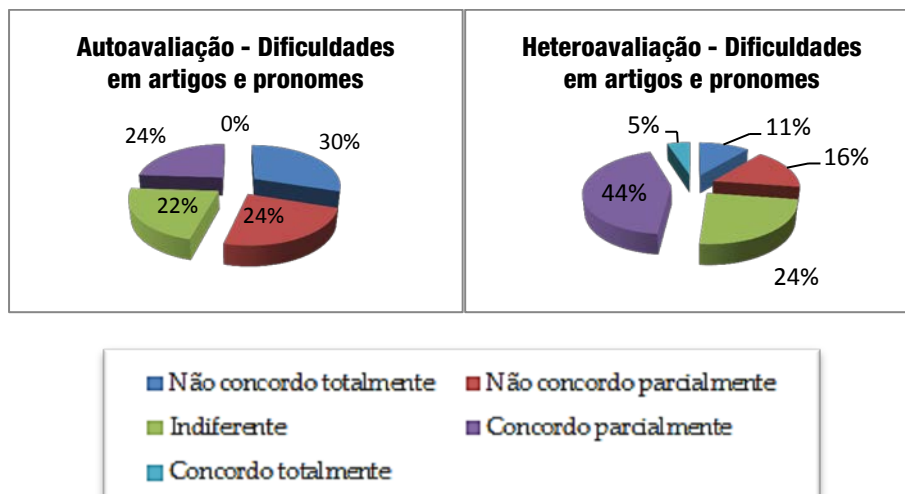


Figura 29 - Dificuldades em artigos e pronomes

Acima assinala-se que existe uma maior observação dos problemas de terceiros, com uma maioria a identificar que existem alguns problemas na escrita dos seus colegas ou apenas a identificar que é indiferente as essas problemáticas. De facto pode-se dizer que existe um padrão das respostas se situarem no “meio-termo”, com uma inclinação para a identificação de problemas em terceiros. De notar que os únicos pontos de auto-avaliação em que existe uma clara afirmação que existem problemas a nível de gramática é na construção de frases e em preposições.

Pergunta 5/6 Em que aspectos lexicais sente mais dificuldades quando têm de comunicar usando a língua inglesa? / Em que aspectos lexicais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Nesta pergunta tento saber de entre 4 possibilidades qual as que os colaboradores da percepçionam como sendo as que tem mais dificuldades:

- Significado de palavras de utilização geral
- Significado de palavras de utilização técnica
- Falsos Amigos
- Adequação na utilização de Adjectivos

De notar que as três primeiras tentam saber se existe necessidade de vários tipos de glossários, a quarta permite-me confirmar se os colaboradores concordam que

existe um problema que, na minha opinião, é bastante prevalente entre falantes portugueses de inglês.

De notar que dividi as algumas perguntas entre auto e hétero-avaliação de forma a conseguir ter uma fonte de informação passível de ser cruzada de uma forma fidedigna, dada a tendência humana de ver mais facilmente as falhas de terceiros.

Resultados:

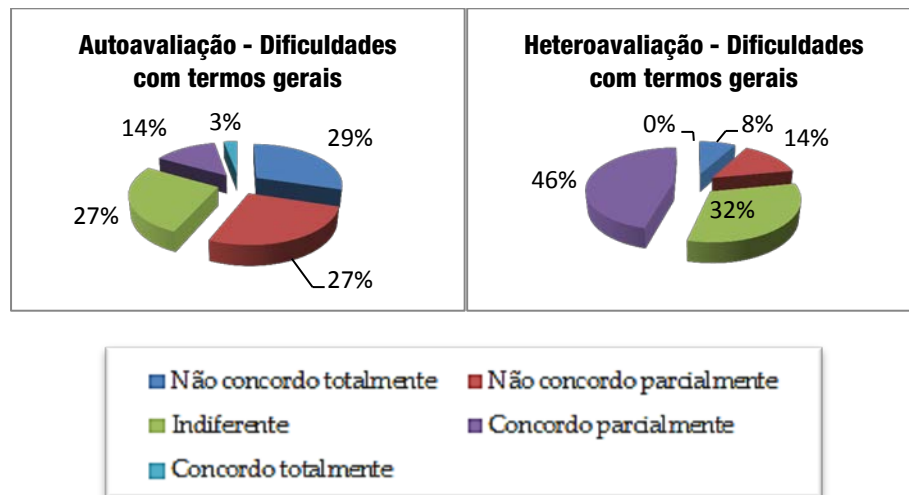


Figura 30 - Dificuldades com termos gerais

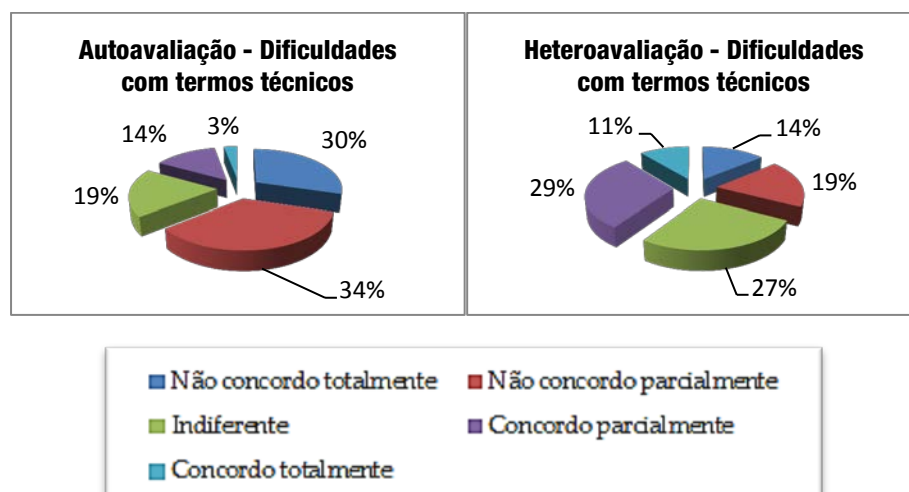


Figura 31 - Dificuldades com termos técnicos

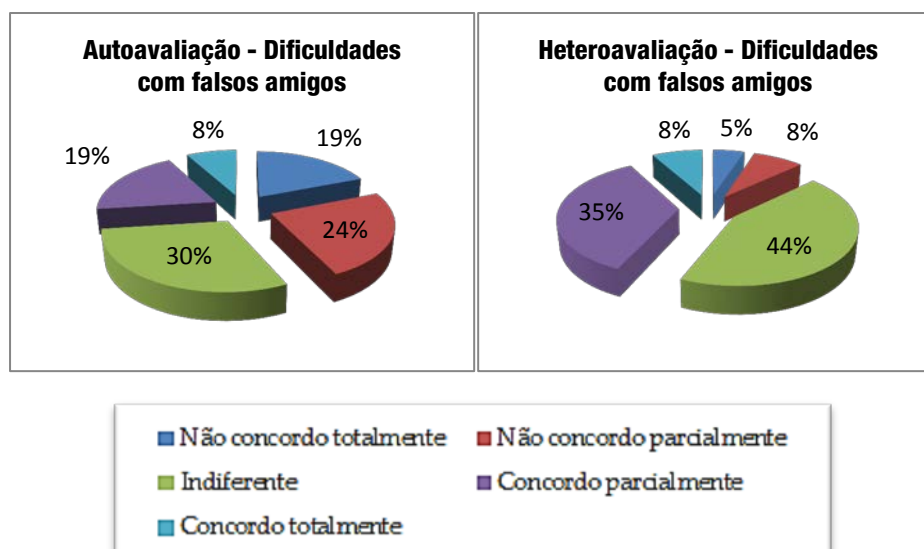


Figura 32 - Dificuldades com falsos amigos

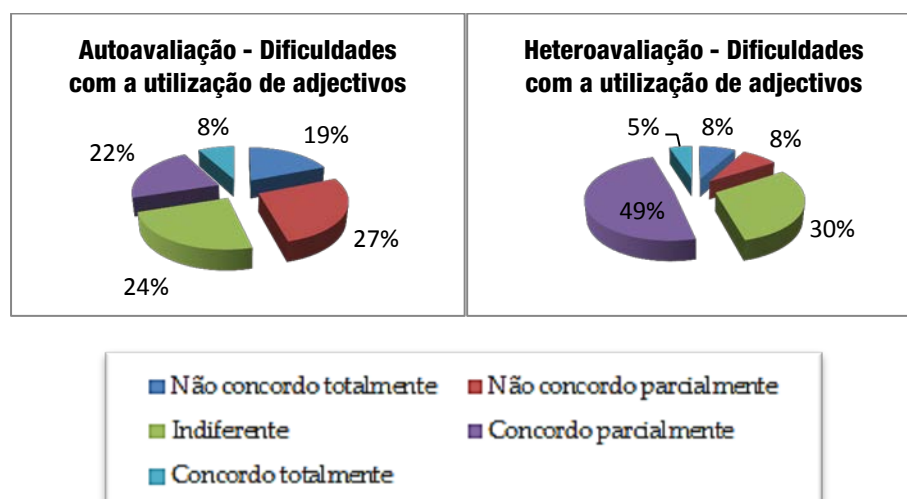


Figura 33 - Dificuldades com a utilização de adjetivos

O mais relevante, na minha opinião, nos gráficos acima é que existe uma concertação em que há problemas, mas apenas ao nível de hetero-avaliação, resultados que espelham o que observei durante o processo de revisão de inúmeros textos na CS, isto é, que o maior problema que existe na CS é falta de coerência na terminologia e no estilo de escrita, sendo esse um dos pontos mais tratados na LBPE.

No final do inquérito dei a oportunidade aos colaboradores de deixarem as suas opiniões acerca do que gostariam de ver implementado na CS, para além do LBPE, para melhorar a produção textual e linguística, tendo existido várias ocasiões onde identificam que gostariam de ver mais formação na empresa, desejo que penso

ser bastante comum entre os colaboradores da CS, dada a adesão que vi nas *workshops* que ocorreram durante a minha estadia. Penso também que isto reforça a minha ideia que tentar abordar questões de gramática no contexto do LBPE seria contra produtivo, sendo o melhor deixar essas questões para profissionais melhor versados em questões de ensino que eu, focando-me nas questões mais práticas do dia-a-dia dos colaboradores da CS, como escrever melhor e mais efectivamente os diferentes géneros textuais, manter a coerência na escrita interna e externa da empresa e, acima de tudo, facilitar o trabalho dos colaboradores da CS.

5. Livro de Boas Práticas e Estilo

Sendo que já defini o LBPE (cf. Anexo 4) no primeiro capítulo, o que espera atingir e a sua própria natureza, e as suas bases e ideias formativas no capítulo relativo à AN, agora é tempo de o analisar directamente. Já estando implementados os sistemas de “*templates*” que Bright menciona, recai em mim a responsabilidade de criar um repositório de informação acerca da identidade corporativa, de como escrever acerca dela e da terminologia a utilizar aquando das suas comunicações.

Quanto ao seu enquadramento dentro dos géneros de livros de estilo, e segundo a definição de Carolyn Rude (2002), o LBPE é considerado um Livro de Estilo Corporativo porque aborda as convenções e géneros textuais utilizados na organização de um ponto de vista central, focando-se no que é próprio da empresa e nas formas de tornar a produção textual o mais consistente possível.

More people are using communication technology; therefore, more people need to understand and reference corporate style guides to maintain consistency.

(Bright, 2005:50)

Para além de melhorar a comunicação interna da empresa, permite um “*branding*” mais efectivo da identidade corporativa, como é realçado na investigação de Mark R. Bright (2005). Esta é uma questão sensível, dado que comunicações inconsistentes transmitem falta de qualidade e profissionalismo, uma questão especialmente importante dada o enfoque tão forte que existe na CS em relação à qualidade.

Primeiramente, e como um espelho do bilinguismo existente na CS, também o LBPE está disponível tanto em português e inglês. Na maior parte das secções, as diferenças entre a versão inglesa e portuguesa é apenas de tradução, no entanto algumas secções são unilingues por razões óbvias. Já no caso da secção das recomendações, estas variam de acordo com a língua. Já tendo as respostas acerca das necessidades dos utilizadores em relação ao LBPE, analisadas no capítulo anterior, teremos agora que responder a restantes perguntas (as duas primeiras são respondidas na AN) que Bright coloca para definir o âmbito do LBPE.

Begin your preparations by considering the needs of the style guide users.

What types of communication information do employees need?

What style questions do employees ask repeatedly or change frequently?

What resources are already available to help build the guide?

Should the final document be in book form or online?

Answering these questions will give you an idea of the scope and objectives of the final product.

(adaptado de Bright, 2005:43)

Que recursos estão disponíveis para construir o LBPE?

A nível de recursos que podem ajudar na construção do LBPE posso listar o artigo de Bright, "Creating, Implementing, and Maintaining Corporate Style Guides in an Age of Technology", artigo que cito e referencio profusamente ao longo deste capítulo, e que aponta muitas metodologias e ideias para a construção de um livro de estilo. Outro recurso importante na construção do LBPE foi o LEP, dado que é uma referência de peso no que toca à escrita em Portugal. O *APSG* e o *GECE* também foram uma referência preciosa, dada a relevância de ambos para a escrita a nível mundial e europeu, respectivamente. Estes três também serviram inicialmente para engendrar mentalmente uma estrutura para o LBPE. De notar que refiro estes no LBPE como sendo bons pontos de referência, alertando que a consistência é o que se procura atingir, mantendo assim o LBPE como a referência prioritária.

Outro recurso importante foi todo o material já produzido e que produzi na CS, já que essa é a fonte para os exemplos e excertos reutilizáveis. Do ponto de vista dos materiais disponíveis este foi o recurso mais importante, dado a enorme quantidade de material já existente e que era produzido, revisto e optimizado como parte do meu trabalho diário.

Em que formato deve estar o documento final?

Tendo em conta a distribuição geográfica e as plataformas informáticas já existentes, a minha sugestão de implementação passa por uma *Wiki*, mas tendo em consideração que não serei eu a fazer a implementação prática apenas abordarei as vantagens deste formato.

A primeira vantagem que posso citar é circunstancial, isto é, tendo em conta a disponibilidade de toda uma série de recursos já na rede interna da CS é apenas lógico continuar esse padrão. A segunda é a facilidade como uma *Wiki* pode ser editada, actualizada e expandida. Com o apoio correcto, o LPBE pode ser expandido para muito mais do que eu produzi até este momento, mediante uma participação dos utilizadores, com sugestões de regras ou de problemas comuns, novos excertos, regras ou géneros textuais, ou modificações e expansões aos géneros textuais existentes. Com as vantagens do hipertexto podemos também interligar outros recursos a nível de modelos de ficheiros ou a funcionalidades como a indexação de ficheiros, de novo facilitando a vida aos colaboradores da CS. O objectivo é que exista uma constante interacção entre os diversos colaboradores, permitindo a qualquer um deles a introdução de novas questões, dúvidas, novos exemplos da utilização de regras já existentes, mediante contas de utilizador, entre outras possibilidades permitidas por esta tecnologia. É uma questão que se torna óbvia se tomarmos em conta a natureza altamente tecnológica da CS, sendo assim mais fácil ter a colaboração de todos os trabalhadores, fomentando a colaboração e interesse pelo seu desenvolvimento, permitindo uma evolução constante da informação ali contida, sendo que espero lançar as fundações para que o seu desenvolvimento futuro seja de sucesso.

5.1. Análise Estrutural do Livro de Boas Práticas e Estilo

5.1.1. Secções do Livro de Boas Práticas e Estilo

O LBPE (cf. Anexo 4) divide-se em várias secções, que muitas vezes se referenciam entre si, tendo sido pensado para ser consultado de uma forma não linear, de forma a dar uso às vantagens do formato *Wiki*. A versão que apresento em anexo digital está ligeiramente adaptada ao formato físico, para facilitar a sua análise inicial,

tendo um índice e um sumário com número de páginas, que na versão *Wiki* seriam substituídos por ligações e diferentes páginas *web*.

- As secções 1 até a 7 são secções reservadas a exemplos e conteúdos a serem utilizados na escrita de textos e na comunicação na CS. Servem para enquadrar e criar uma linha de narrativa a aplicar nos textos escritos na CS.
- As secções 8 até 9 são reservadas aos excertos reutilizáveis dos géneros textuais, e guias para a construção destes mesmos, analisados anteriormente neste documento. Aqui temos uma abordagem mais prática na ajuda à escrita, permitindo de uma forma acessível orientar e homogeneizar a escrita dos géneros textuais.
- A secção 10 são recomendações, sendo que nas respectivas secções existe uma análise as diferentes subsecções. Aqui temos uma abordagem a alguns erros comuns e também pontos homogeneizantes e ajudas à escrita.
- A secção 11 é dedicada a falsos cognatos e terminologia. Nesta secção temos uma referência linguística acessível, abordando os termos técnicos utilizados na CS e alguns falsos cognatos que causam confusões frequentes.
- A secção 12 é dedicada aos recursos *online* que podem ajudar os colaboradores da CS na escrita, cobrindo as dúvidas pontuais que não são abordadas aqui, além de que no futuro podem servir de referência à expansão ou à criação de novas secções.

Com mais detalhe, estas são as secções presentes no LBPE:

1. Sobre a Critical Software

“Sobre a CS” é uma secção dedicada a descrever a empresa, sendo o ponto de referência quando seja necessário traçar um perfil desta, em qualquer género textual e contexto. O texto que compõe esta secção está disponível em português e inglês.

2. Objectivos Comunicacionais Gerais

Nesta secção é descrito um leque de ideias que devem ser comunicadas, de maneira mais ou menos óbvia, dependendo do contexto, nos textos produzidos na CS.

Nele abordo os seguintes pontos, em português e inglês:

1. CS e o seu foco na qualidade.
2. CS como pólo de inovação.
3. CS como uma empresa com consciência social e interesse no progresso dos seus colaboradores.
4. CS como uma empresa que colabora com instituições e companhias que são pilares na educação e nos mercados respectivos.
5. CS como uma entidade independente de fornecedores de *software* e *hardware*.

São também referenciadas nos diferentes pontos as várias secções que contêm informações adicionais acerca dos tópicos abordados.

3. Valores da empresa

Esta secção existe para servir de referência quando for necessário relatar as questões relativas à interacção da empresa com questões sociais e éticas, seguindo a narrativa oficial da empresa. Esta secção é bilingue.

4. Qualidade

Para complementar o ponto 1 dos “Objectivos Comunicativos Gerais” os colaboradores podem aqui consultar informação mais detalhada acerca das questões relacionadas com esta questão, por exemplo certificados como o “CMMI5”, que é abordado numa subsecção. Esta secção é bilingue.

5. Descrição dos mercados

Nesta secção está disponível informação acerca dos mercados onde a CS actua, estando subdividida em secções relativas as áreas ECS e ASD, com descrições dos mercados inclusos em português e inglês.

6. Competências

Nesta secção estão disponíveis as descrições, em português e inglês, das competências presentes na CS, descrevendo os conhecimentos e competências técnicas presentes na empresa, desenvolvidos para oferecer valor aos seus clientes.

7. Direitos de Autor

Nesta secção, os colaboradores da CS podem consultar informação, tanto em português como inglês, acerca de direitos de autor, símbolos e regras aquando do tratamento de informação e produtos registados, tendo como subsecções:

- **Símbolo de Copyright ©**
- **Protecção de símbolos - Marcas**
- **Protecção das Invenções – Patentes**

Esta secção já havia sido construída durante a minha estadia para ajudar com a problemática dos direitos de autor, em inglês e português, sendo mais um exemplo do reaproveitamento de material no LBPE.

8. Informações para as PR

Esta secção serve como um repositório para as secções “Acerca da Critical ...” para diferentes *spin-offs* e diferentes ocasiões, em inglês e português, que serão utilizadas nas conclusões das PR, servindo como complemento à secção relativa à construção de PR, que encontramos na secção “Estrutura de PR”.

9. Guias para a escrita de textos

Aqui estão disponíveis para os colaboradores da CS guias para a construção dos diferentes géneros textuais de utilização comum na CS.

- **SN (pequena notícia para o website corporativo)**
- **GTCS (colateral dos projectos)**
- **PR (comunicados de empresa)**
- **NB (notícias para a intranet)**

Estas secções, disponíveis num formato bilingue, estão divididas numa apresentação e objectivo do género textual, uma descrição da estrutura do género textual e um exemplo desse mesmo género textual. São incluídas descrições no título para ajudar os colaboradores que não estão familiarizados com a nomenclatura utilizada na CS.

10.Recomendações

Nesta secção abordo problemáticas, e respectivas soluções, ao invés da secção anterior onde apenas dou exemplos.

- **Saudações e despedidas em *e-mails* / cartas**
- **Nomes e títulos**
- **Números**
 - **Agrupamento de números**
 - **Biliões e Triliões**
- **Como Escrever Horas**

Todas as subsecções acima estão disponíveis em português e inglês, e foram incluídas pelas mesmas razões que os excertos e exemplos referidos anteriormente, isto é, de forma a servir de referência na escrita. De notar que a secção “Saudações e despedidas em *e-mails* / cartas” foi apontada especificamente (e pessoalmente) por colaboradores da CS como sendo uma questão em que têm problemas. A secção “Nomes e títulos” serve os propósitos mais clássicos de um livro de estilo, dando aos receptores um ponto de referência, tendo sido esta secção parcialmente inspirado pelas regras do APSG. O mesmo ocorre na secção “Como Escrever Horas”, tendo sido inspirado parcialmente pelo APSG e pelo LEP, na versão inglesa e portuguesa respectivamente.

A secção “Números” inclui problemáticas que são duplamente importantes, quer pelos erros e confusão que a sua utilização pode provocar, quer pela necessidade de normalização da sua utilização, pelos motivos óbvios, sendo que a primeira afecta mais a questão dos “Agrupamentos de números” e a segunda, a questão dos “Biliões e Triliões”, onde podem ocorrer erros importantes a nível de significados quando os números são escritos.

- **Vírgulas**
- **Utilização de palavras de origem latina em Inglês.**

A primeira entrada está traduzida porque penso que é uma problemática comum, especialmente aquando da tradução entre as duas línguas. A segunda problemática está limitada à utilização do inglês por portugueses, que é na minha opinião um das questões mais comuns a impedirem que os textos na CS soem mais nativos.

- **Utilização de the vs. a/an (utilização de artigos)**
- **Acrónimos e a utilização de A/An**
- **Effective (efectivo) vs. efficient (eficiente)**

Nesta secção abordo algumas questões baseadas em erros, isto é, em problemas comuns na escrita do inglês. Neste caso é de realçar a secção “Acrónimos e a utilização de A/An”, que tem uma importância ainda maior no contexto da CS, além de complementar a secção “Utilização de the vs. a/an (utilização de artigos)”. No caso de “Effective (efectivo) vs. efficient (eficiente)” temos um exemplo de uma confusão entre palavras, que acontece tanto em inglês como português, mas que no contexto do LBPE tem ainda a utilidade de servir como um modelo para problemáticas semelhantes.

11.Terminologia

- **Falsos Amigos**
- **Glossário**

Na mesma via da secção anterior temos a secção “Falsos Amigos”, onde se abordam confusões entre palavras das duas línguas, sendo construída com o intuito de também se continuamente expandida, sendo no entanto incluída na área da terminologia pela sua afinidade lógica com esta.

No “Glossário” podemos encontrar a listagem de alguns termos de utilização comum na CS, sendo portanto de interesse normalizar a utilização destes termos. Será também importante uma constante revisão e actualização para garantir a maior qualidade possível. Na primeira coluna tem o termo em português, seguido do termo em inglês.

12.Recursos *online*

Nesta secção podem encontrar ferramentas auxiliares para ajudar na escrita, como por exemplo dicionários, bases de dados terminológicos e os outros livros de estilo, alguns mencionados ao longo deste trabalho.

Conclusão

Trabalhar dentro de uma empresa que privilegia a qualidade é um desafio, sobretudo no caso da CS, a primeira empresa portuguesa a receber o CMMI nível 5, uma das mais prestigiantes classificações de qualidade organizacional e de processos na indústria das novas tecnologias. Ao início enfrentei a problemática da existência de métodos de trabalho já altamente desenvolvidos, num contexto que me era novo, utilizando metodologias e ferramentas que desconhecia. Para conseguir transpor esta cultura de qualidade, baseada em dados muito concretos, para o domínio da produção escrita é um problema, um que penso ter enfrentado com sucesso na construção do LBPE.

Neste contexto o LBPE é, acima de tudo, uma ferramenta para ajudar à escrita corporativa, com as suas raízes nas “trincheiras” dessa mesma escrita, polido por toda a teoria exposta ao longo deste documento, pela análise dos géneros e pelos seus fluxos dentro dessas mesmas “trincheiras”.

A minha primeira abordagem ao trabalho foi a adopção do Princípio *KISS*, de forma a criar uma ferramenta de referência simples de compreender por parte dos colaboradores da CS, mantendo o LBPE ao nível relativo dos seus conhecimentos linguísticos, facto que é abordado e verificado nas perguntas da AN direccionadas aos colaboradores e que confirma a minha experiência pessoal. De novo isto é um exemplo do fluxo entre uma solução prática e uma solução teórica, já que este princípio serviu inicialmente como um método para resolver dúvidas de colegas, passando mais tarde a ser tomado como o ponto de partida para a construção dos questionários e de como apresentar os materiais no LBPE.

Outro princípio que também evoluiu com o progresso do trabalho foi o da Consciência do Bilinguismo. O LBPE foi, primeiro do ponto de vista prático e mais tarde do ponto de vista teórico, direccionado a um inglês que convive com o português através de trocas de código, como o ilustrado na secção relativa ao *ESP*. Esta situação que, durante o estágio, não levantava muitas questões, sendo tomada como natural é,

depois de alguma investigação, abordada de uma forma mais profunda na perspectiva do *ESP*.

As metodologias, que abordo ao longo deste trabalho, foram criadas com vista a lidar com a problemática de ter que manter um volume de trabalho adequado, durante uma fase em que não existia ainda uma direcção académica no trabalho, e ao mesmo tempo ter uma visão das problemáticas que afectavam os colaboradores. Isto, associado à posterior abordagem académica, imprimiu uma natureza extremamente orgânica ao LBPE. Esta aproximação, ainda que do ponto de vista académico seja pouco ortodoxa, é para mim a chave para a validade do LBPE.

Estas duas questões, as metodologias e o processo de ir do prático ao teórico, são dois pontos que penso que seria de interesse abordar em futuras investigações. As metodologias, porque podem ajudar o trabalho prático de um tradutor, além de criar ideias de como orientar e formar futuros tradutores. O processo de ir do prático ao teórico pode ser estudado de forma a analisar como recolher mais e melhor informação linguística do trabalho diário de um tradutor, revisor ou outro produtor de material escrito.

Quanto às conclusões das análises com base teórica, observamos que as conclusões da AN descrevem os colaboradores da CS como tendo um maior interesse em questões mais práticas, com a tendência em ver mais os problemas de terceiros do que os seus mesmos, levando a que exista um ênfase em questões práticas e homogeneizadoras como, a título de exemplo, a inclusão de uma base de dados terminológica com os termos técnicos, de utilização comum na empresa. Por outro lado os resultados indiciam que os colaboradores não terão interesse num documento focado em questões gramaticais, ou outras questões tradicionalmente incluídas em cursos de língua, o que reforça a ideia anterior. Estes resultados, e a minha experiência pessoal, cruzam-se na conclusão que os utilizadores procuram, e possivelmente terão mais benefícios, de um ponto de referência pautado por exemplos, excertos e linhas mestras para a escrita e estruturação de textos. Se os utilizadores dos LBPE consultarem estas secções é indubitável que se observe uma melhoria na escrita e na sua produtividade. Isto é, de um ponto de vista prático, terão mais tempo para

trabalhar na produção textual, e este é o objectivo maior do LBPE. De realçar que esta aproximação vai de encontro ao princípio que estabeleci ao início, de que deve existir reutilização de material sempre que possível.

Existe também a necessidade de continuar a construir o LBPE, de investigar formas de o melhorar e expandir, e ainda que este tenha uma estrutura para que tal suceda, preocupa-me que a longo prazo possa cristalizar, caso não exista trabalho específico aplicado à sua expansão por parte de um especialista. Na minha opinião, esta seria uma questão interessante para investigar mais profundamente. Mais especificamente, seria proveitoso estudar, durante um período de tempo alargado, o efeito do LBPE na produção escrita na CS, perceber o seu impacto, e as áreas onde é mais efectivos e, como referi, observar que secções deste cristalizam, são descuradas ou não cativam o interesse e a subsequente utilização por parte dos colaboradores da CS.

Em conclusão, e ainda que existam já diversas ferramentas de apoio à escrita, quer em soluções comerciais ou disponíveis livremente na internet, em *software* ou em guias de estilo como o APSG, existe acima de tudo ainda a necessidade da inclusão de elementos formados nas estruturas das empresas, disponíveis de uma forma não linear, adaptada ao ambiente vivido pelos utilizadores finais. E é isso que o LBPE almeja ser.

Bibliografia

ALLEN, Paul R. (1995). "Save Money with a Corporate Style Guide". In *Technical Communication*, Vol. 42, Nº 2. Fairfax, Virginia: Society for Technical Communication, 1995, pp. 284-289.

ASSOCIATED PRESS (2009). *The Associated Press stylebook and briefing on media law*. New York, NY: Basic Books (2009).

BHATIA, Tej K.; RITCHIE, William C. (org.) (2004). *The Handbook of bilingualism*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd, 2004.

BHATIA, Vejay K. (1996). "Methodological Issues in Genre Analysis". In *Hermes, Journal of Linguistics*, Vol. 16. Aarhus: Aarhus School of Business, 1996, pp. 39-60.

BLOOMFIELD, L. (1935). *Language*. Londres: Allen & Unwin, 1935.

BRIGHT, Mark R. (2005). "Creating, Implementing, and Maintaining Corporate Style Auides in an age of Technology". *Technical Communication*, Vol. 52, Nº 1. Fairfax, Virginia: Society for Technical Communication, 2005, pp. 42-51. Disponível HTTP: <http://flatfile.printobject.com/files/520105.pdf> (Acedido a 17-12-2010).

CABRÉ, M.T. (1998). *Terminology: theory, methods and applications*. Amsterdão: John Benjamins Publishing Company, 1999.

CABRÉ, M.T. (1999). *La terminología – representación y comunicación*. Barcelona: IULA/Universitat Pompeu Fabra, 1993.

CATENACCIO, Paola (2008) "Press Releases as a Hybrid Genre: Addressing the Informative/Promotional Conundrum". In *Pragmatics*, Vol. 18, Nº1. International Pragmatics Association, 2008, pp. 9-31. Disponível HTTP: <http://elanguage.net/journals/index.php/pragmatics/article/view/569/494> (Acedido a 26-04-2011).

CHERNOBILSKY, Ellina (2008). "Language Dominance". In GONZÁLEZ, J. M. (org.),

Encyclopedia of Bilingual Education. Thousand Oaks, California: Sage Publications Inc., 2008, pp. 430-435.

CUNHA, Celso; CINTRA, Lindley (2002). *Nova Gramática do Português Contemporâneo*, 17ª edição. Lisboa, Edições João Sá da Costa, 2002.

CZERNIAWSKA, F. (1997). *Corporate Speak. The Use of Language in Business*. Londres: Macmillan, 1997.

DIRECÇÃO GERAL DE TRADUÇÃO DA COMISSÃO EUROPEIA (2009). Guia do Tradutor: Departamento de Língua Portuguesa. Bruxelas: Direcção Geral de Tradução da Comissão Europeia. Disponível HTTP: http://ec.europa.eu/translation/portuguese/guidelines/documents/styleguide_portuguese_dgt_pt.pdf (Acedido a 17-12-2010).

DUDLEY-EVANS, T.; ST. JOHN, M. (1998). *Developments in ESP: A multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

EDWARDS, John (2004). "Foundations of Bilingualism". In BHATIA, T.K.; RITCHIE, W. C. (org.). *The Handbook of Bilingualism*. Oxford: Blackwell, 2004, pp. 7-31.

EK, L. D. (2008). "Social Bilingualism". In J. M. González, (org.), *Encyclopedia of Bilingual Education*. Thousand Oaks, CA, Sage Publications Inc., 2008, pp. 749-752.

GEEKNET, INC (2011). "What is Source Code Management". Geeknet, Inc, 2011. Disponível HTTP: <http://sourceforge.net/apps/trac/sourceforge/wiki/What%20is%20Source%20Code%20Management> (Acedido a 20-07-2011).

GONZÁLEZ, Josué, M. (org.) (2008). *Encyclopedia of Bilingual Education*. Thousand Oaks, California: Sage Publications Inc., 2008.

HUTCHINSON, Tom; WATERS, Alan (1986). *English for Specific Purposes: a learning centred*

approach. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

JOLLIFFE, D. A. (1995). "Discourse, Interdiscursivity, and Instruction". In PETRAGLIA, J. (org.). *Reconceiving Writing, Rethinking Writing Instruction*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1995, pp. 197-216.

JORDAN, R. R. (1997). *English for academic purposes: A guide and resource book for teachers*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

KAEWPET, Chamnong (2009). "A Framework For Investigating Learner Needs: Needs Analysis Extended to Curriculum Development". In *Electronic Journal of Foreign Language Teaching*, Vol. 6, N° 2. Singapore: Centre for Language Studies of the National University of Singapore, 2009, pp. 209-220. Disponível HTTP: <http://e-flt.nus.edu.sg/v6n22009/kaewpet.pdf> (Acedido a 22-04-2011).

LEINYUI, Usmang Salle (2006). "Bilingualism". Disponível HTTP: <http://www.translationdictionary.com/article419.htm>. (Acedido a 20-04-2011).

LONG, M.H. (org.) (2005). *Second Language Needs Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

LOWE, I. (2009). "Needs Analysis, Lecture Notes and Summary" [Notas de aula]. Disponível HTTP: www.scientificlanguage.com/esp/needsanalysis.pdf (Acedido a 18-07-2011).

MALCOLM, Coulthard (1977). *An Introduction to Discourse Analysis*. Londres: Longman, 1977.

MARÍ, Isidor (2006). "Multi-Linguism in Companies in the Worldwide Market: Using the British Strategy as an Example". In *Noves SL. Revista de Sociolingüística*, Autumn-winter 2006. Barcelona: Institut de Sociolingüística Catalana. Disponível HTTP:

http://www6.gencat.cat/llengcat/noves/hm06tardor-hivern/docs/a_mari.pdf (Acedido a 18-07-2011).

MEZULÁNÍK, J. (2002). "Globalisation and its Impacts on Business Communication". In *First International Joint symposium on Business Administration*, Canakkale, Turquia: Onsekiz Mart University, 2002. Disponível HTTP: <http://www.opf.slu.cz/vvr/akce/turecko/pdf/Mezulanik.pdf> (Acedido a 18-07-2011).

MUNBY, John (1978). *Processing Model for Specifying Communicative Competence in a Foreign Language*. Cambridge: Cambridge University Press, 1978.

PÚBLICO (1998). *Livro de Estilo do Público*. Lisboa: Público, 1998. Disponível HTTP: http://static.publico.clx.pt/nos/livro_estilo/index.html (Acedido a 17-12-2010).

RICHTERICH, René; CHANCEREL, Jean-Louis (1977). *Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language*. Oxford: Pergamon Institute of English, 1977.

ROGERS, Rebecca (org.) (2003). *An Introduction to Critical Discourse Analysis in Education*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum, 2003.

ROMAINE, Suzanne (1989). *Bilingualism*, 2ª ed. Oxford: Blackwell Publishers, 1995.

RUDE, C. D. (1998). *Technical editing*, 3ª ed. New York: Longman, 2002.

SABIN, William A. (2005). *The Gregg Reference Manual*, 10ª edition. New York: McGraw-Hill.

SAUSSURE, Ferdinand de (1916). "Course in General Linguistics". In LEITCH, Vincent B. (org.) (2001). *The Norton Anthology of Theory and Criticism*. New York: Norton, 2001, pp. 77-960.

SCHIFFRIN, D.; TANNEN, Deborah; HAMILTON, H. E. (org.) (2001). *Handbook of Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell, 2001.

SOFER, Morry (2006). *The Translator's Handbook*, Sixth Revised Edition. Rockville: Schreiber

Publishing, Inc., 2006.

SONGHORI, Mehdi Haseli (2008). "Introduction to Needs Analysis". In *English for Specific Purposes world*, N° 4. ESP World. Disponible HTTP: http://www.esp-world.info/Articles_20/DOC/Introduction%20to%20Needs%20Analysis.pdf (Acedido a 18-07-2011).

SOY, Susan K. (1997). "The Case Study as a Research Method". Unpublished paper, University of Texas at Austin. Disponible HTTP: <http://www.ischool.utexas.edu/~ssoy/usesusers/l391d1b.htm> (Acedido a 23-07-2011).

STRUNK, WILLIAM Jr.; WHITE, E. B. (1999). *The Elements of Style*, 4ª ed. New York: Macmillan, 1999.

WEINREICH, U. (1974). *Languages in contact*. Haia: Mouton, 1974.

WIKIPEDIA (22-07-2011). "Concurrent Versions System". In *Wikipedia, The Free Encyclopedia*. Disponible HTTP: http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Concurrent_Versions_System&oldid=435856295 (Acedido a 23-07-2011).

WILKINS, JOHN S. (1998), "What's in a Meme? Reflections from the perspective of the history and philosophy of evolutionary biology", in *Journal of Memetics – Evolutionary Models of Information Transmission* 2, pp. 2–33.

YIN, R. K. (1994). *Case study research: Design and methods*, 2ª ed. Newbury Park, California: Sage Publications, 1994.

Índice remissivo

A

AD, 3
AG, 3, 56
Agrupamentos de números, 71, 90
AN, 3, 69, 71, 72, 73, 74, 93
Análise de Discurso, 3, 56, 121
Análise de gênero, 38
Análise de Necessidades, 3, 12, 72, 84
Análise do Inquéritos, 74
APSG, 3, 11, 85, 90
ASD, 3, 30, 36, 88
aspectos gerais, 75, 108, 109
aspectos gramaticais, 77, 109, 111, 113, 115
aspectos lexicais, 80, 115, 116, 117

B

backlinks, 18
Bases do Trabalho, 13
BDM, 3, 52, 127, 128
Best Practices, 10
Bhatia, 25, 38, 46, 50, 95
Bilinguismo, 20, 24, 75
Bloomfield, 23, 95
Boas Práticas, 3, 9, 10
boilerplates, 11
BP, 3, 14
Bright, 84, 85

C

Case Studies, 4, 41, 105, 106

Ch

Chancerel, 69, 72, 73, 122
Chernobilsky, 26

C

cloud computing, 18
code-switching, 58
Competências, 88
Compreensão, 15, 16, 124
Conclusão, 56, 92
Consciência do Bilinguismo, 13
Contexto, 6, 22, 40, 41, 43, 46, 50, 54
copywriting, 9
Creating, Implementing, and Maintaining Corporate Style Guides in an Age of Technology, 85
CS, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30, 32, 33, 35, 38, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 49, 50, 52, 54, 56, 57, 58, 61, 62, 63, 66, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 125, 126, 127

CVS, 35, 122, 127, 128

D

Descrição dos mercados, 88
Direitos de Autor, 88
Dudley-Evans, 28, 29, 73

E

ECS, 3, 30, 88
Edwards, 25
EFL, 27, 120
Ek, 23, 24
EMT, 3, 30
enciclopédia, 18
English as a Foreign Language, 27, 120
English For Special Proposes, 27
English For Special Purposes, 3, 13, 120
ESP, 3, 27, 28, 30, 38, 39, 92, 95, 120
estágio, 4, 7, 15, 18, 126
Evento Comunicativo, 40, 43, 46, 50, 54
Exemplos e excertos textuais, 70
experiência pessoal, 12, 69, 74

F

Fluxo, 38, 61
Fundamentos e Receptores, 13

G

GECE, 3, 85
González, 24, 26, 95
Google, 18, 19, 103
GTCS, 3, 7, 9, 36, 37, 41, 42, 43, 44, 45, 53, 54, 58, 59, 60, 62, 66, 68, 71, 89, 127, 128
Case Studies, 61
Guias para a escrita de textos, 89

H

HR, 3
Hutchinson, 27, 28, 30, 120

I

Inglês Para Propósitos Especiais, 28
Instrumentalidade, 40, 42, 46, 49, 54
intranet, 19, 54, 67, 89
IT/DSI, 3

J

John Hall, 14
Jordan, 73, 122

judgment call, 19

K

Kaewpet, 57, 69, 73, 122
Kelly Johnson, 14
KISS, 3, 13, 14, 92

L

LBPE, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 27, 28, 30,
31, 35, 38, 51, 69, 70, 71, 72, 74, 75, 76, 82, 84,
85, 86, 89, 91, 92, 93, 94, 126
Leinyui, 24
LEP, 3, 85, 90
Linhas mestras de construção textual, 70
Livro de Boas Práticas e Estilo, 84

M

Marcom, 3, 4, 8, 10, 14, 26, 50, 54, 61, 62, 63, 65, 67,
68, 127, 128
Marí, 14
Materiais, 38
Merriam-Webster, 23
Metodologia, 15
Mumby, 39
Munby, 38, 40, 41, 122

N

NB, 3, 37, 41, 52, 53, 54, 55, 63, 67, 89, 127
New Business, 63
New Business, 3, 4, 52, 60, 105, 106

O

Objectivos Comunicacionais da CS, 11
Objectivos Comunicacionais Gerais, 69, 70, 87
Open Source, 126
Organização Textual, 43, 47, 51, 55

P

PR, 3, 8, 11, 37, 41, 50, 51, 52, 62, 63, 64, 70, 89
Press Release, 62
Press Release, 60
Press Releases, 4, 48, 105, 106
Propósito, 39, 42, 46, 49, 53
PSA, 3, 73

Q

Qualidade, 3, 7, 88
Quality, 3

R

Reaproveitamento de Conteúdos, 13, 15
Recomendações, 89
Recursos online, 91
Revisão, 8, 16, 17, 118, 124
Richterich, 69, 72, 73, 122
Rui Melo Biscaia, 4, 65

S

Sayer, 30
Shared Services, 3, 30
Short News, 3, 4, 45, 59, 105, 106
SN, 3, 36, 41, 46, 48, 50, 52, 53, 60, 62, 70, 89
Short News, 62
Songhori, 39, 72
spin-offs, 25, 89
St. John, 73, 95
Swales, 39

T

Target Situation Analysis
TSA, 3, 73
Tradução, 8, 15, 16, 95, 124, 125
trocas de código
code-switching, 58, 59, 60, 61, 92
TSA, 3

U

Universidade de Aizu, 28
Utilização não Linear de Informação, 13

V

Validação, 7, 16, 17, 124, 125
Valores da empresa, 88

W

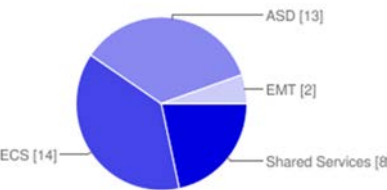
Waters, 27, 28, 120
Wiki, 3, 11, 15, 86
WP, 3, 18, 19

Anexo 1 – Resultados dos Inquéritos

FUNÇÃO NA EMPRESA	103
NACIONALIDADE	103
LÍNGUA NATIVA	103
LÍNGUAS ESTRANGEIRAS FALADAS NA CRITICAL SOFTWARE	104
TEM FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM ALGUMA DESSAS LÍNGUAS? SE SIM, EM QUE MODALIDADE?	104
QUAL É A LÍNGUA QUE MAIS UTILIZA NO CONTEXTO DA CRITICAL SOFTWARE?	104
LEITURA DE GÊNEROS TEXTUAIS	105
Leitura - Case Studies	105
Leitura - New Business	105
Leitura - Press Releases	105
Leitura - Short News	105
ESCRITA DE GÊNEROS TEXTUAIS	106
Escrita - Case Studies	106
Escrita - New Business	106
Escrita - Press Releases	106
Escrita - Short News	106
INGLÊS & PORTUGUÊS	107
Quão bem fala, de um ponto de auto-avaliação, português?	107
Quão bem fala, de um ponto de auto-avaliação, inglês?	107
QUAL É A FREQUÊNCIA COM QUE USA A LÍNGUA INGLESA NA CRITICAL SOFTWARE?	107
EM QUE CONTEXTO LINGÜÍSTICO OU CULTURAL SE ENCONTRA?	107
DIFICULDADES NA COMUNICAÇÃO NA LÍNGUA INGLESA	108
EM QUE ASPECTOS GERAIS SENTE MAIS DIFICULDADES QUANDO TEM DE COMUNICAR UTILIZANDO A LÍNGUA INGLESA?	108
Em termos de léxico	108
Em termos de gramática	108
EM QUE ASPECTOS GERAIS OBSERVA MAIS DIFICULDADES QUANDO OS SEUS COLEGAS TÊM DE COMUNICAR UTILIZANDO A LÍNGUA INGLESA?	109
Em termos de léxico	109
Em termos de gramática	109
EM QUE ASPECTOS GRAMATICAIS SENTE MAIS DIFICULDADES QUANDO TEM DE COMUNICAR UTILIZANDO A LÍNGUA INGLESA?	109
Conjugação de Verbos	109
Construção de Frases	109
Preposições	111
Advérbios	111
Artigos e pronomes	111
Preposições	111
EM QUE ASPECTOS GRAMATICAIS OBSERVA MAIS DIFICULDADES QUANDO OS SEUS COLEGAS TÊM DE COMUNICAR UTILIZANDO A LÍNGUA INGLESA?	113
Conjugação de Verbos	113
Construção de Frases	113
Preposições	113
Advérbios	113
Artigos e pronomes	115
Preposições	115
EM QUE ASPECTOS LEXICAIS SENTE MAIS DIFICULDADES QUANDO TEM DE COMUNICAR UTILIZANDO A LÍNGUA INGLESA?	115
Significado de palavras de utilização geral	115
Significado de palavras de utilização técnica	115
Falsos Amigos	116
Adequação na utilização de Adjectivos	116
EM QUE ASPECTOS LEXICAIS OBSERVA MAIS DIFICULDADES QUANDO OS SEUS COLEGAS TÊM DE COMUNICAR UTILIZANDO A LÍNGUA INGLESA?	116
Significado de palavras de utilização geral	116
Significado de palavras de utilização técnica	116
Falsos Amigos	117
Adequação na Utilização de adjectivos	117
O QUE PENSA QUE AJUDARIA A SI E AOS SEUS COLEGAS A COMUNICAR MELHOR?	118
NÚMERO DE RESPOSTAS DIÁRIAS	119

Neste anexo podem ser encontrados todos os dados recolhidos pela ferramenta electrónica utilizada para a realização (Google Surveys, parte do Google Docs), com a adição de gráficos em perguntas, dados que o sistema não poderia criar tabelas e gráficos automaticamente pela natureza livre das perguntas, no caso da pergunta relativa à nacionalidade, língua nativa e às línguas faladas na Critical Software. Os resultados foram retirados de uma amostra de 37 respostas de uma população de cerca de 300 colaboradores nos escritórios portugueses.

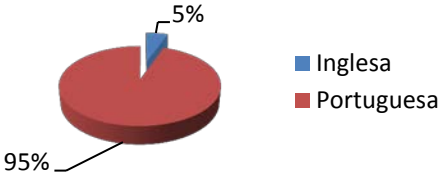
Função na Empresa



Shared Services	8	22%
ECS	14	38%
ASD	13	35%
EMT	2	5%

Nacionalidade

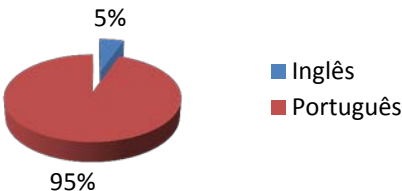
Nacionalidade



Português	35	95%
Inglês	2	5%

Língua Nativa

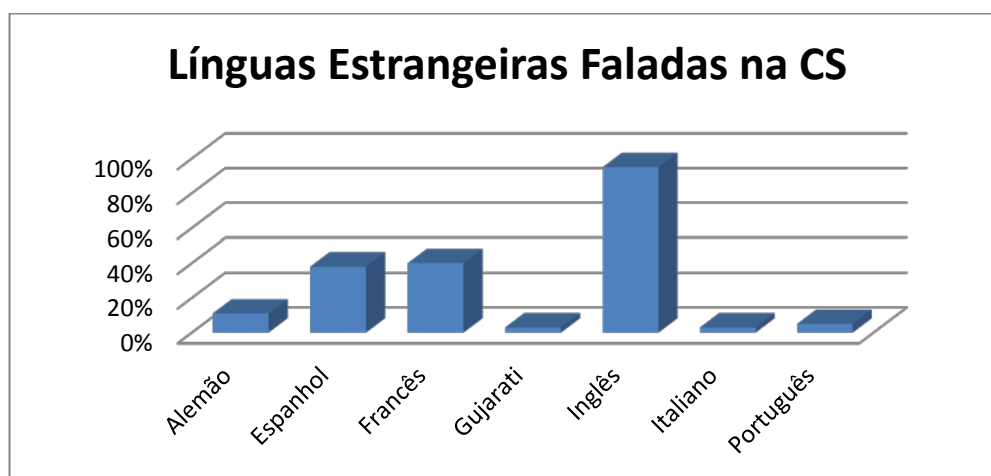
Língua Nativa



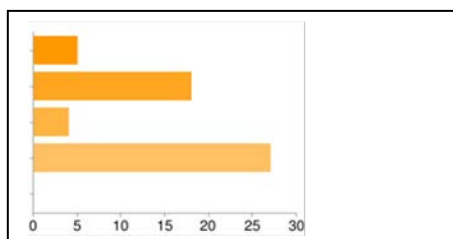
Português	35	95%
Inglês	2	5%

Línguas estrangeiras faladas na Critical Software

Línguas estrangeiras faladas	Colaboradores que falam língua	Percentagens
Alemão	4	11%
Espanhol	14	38%
Francês	15	40%
Gujarati	1	3%
Inglês	36	95%
Italiano	1	3%
Português	2	5%

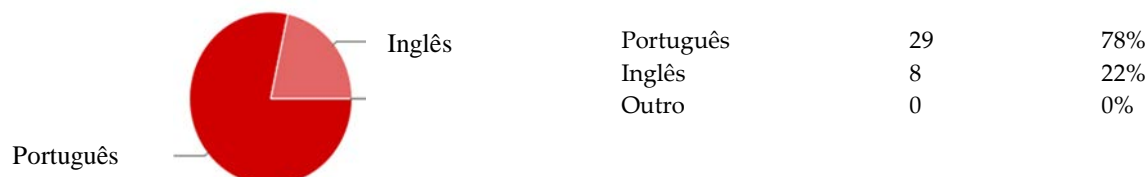


Tem formação específica em alguma dessas línguas? Se sim, em que modalidade?



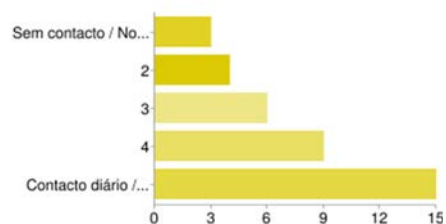
- Inserido num curso universitário
- Curso de línguas na International House / Wall Street Institute / British Council / etc...
- Curso num país onde a língua é falada com o língua primária
- Durante a escolaridade obrigatória
- Outro

Qual é a língua que mais utiliza no contexto da Critical Software?



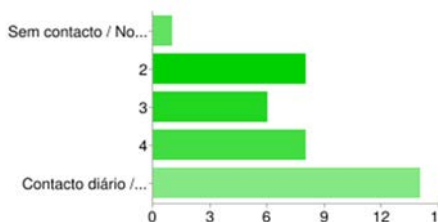
Leitura de Géneros Textuais

Leitura - Case Studies



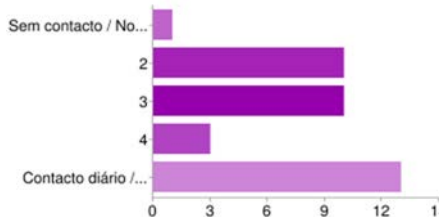
Sem contacto	3	8%
2	4	11%
3	6	16%
4	9	24%
Contacto diário	15	41%

Leitura - New Business



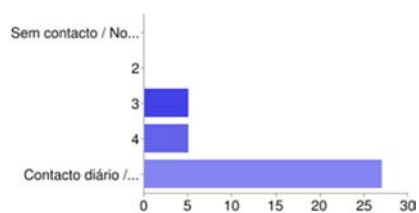
Sem contacto	1	3%
2	8	22%
3	6	16%
4	8	22%
Contacto diário	14	38%

Leitura - Press Releases



Sem contacto	1	3%
2	10	27%
3	10	27%
4	3	8%
Contacto diário	13	35%

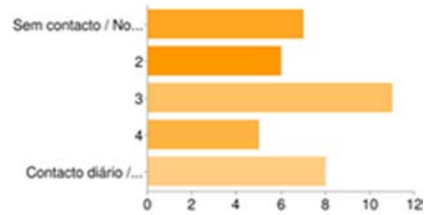
Leitura - Short News



Sem contacto	0	0%
2	0	0%
3	5	14%
4	5	14%
Contacto diário	27	73%

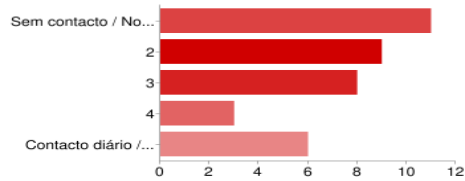
Escrita de Géneros Textuais

Escrita - Case Studies



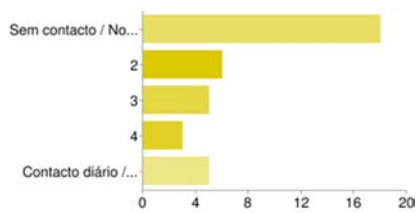
Sem contacto	7	19%
2	6	16%
3	11	30%
4	5	14%
Contacto diário	8	22%

Escrita - New Business



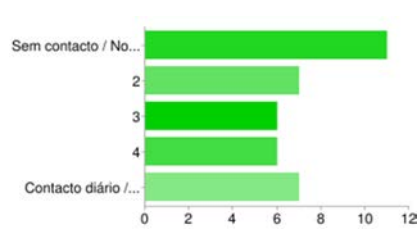
Sem contacto	11	30%
2	9	24%
3	8	22%
4	3	8%
Contacto diário	6	16%

Escrita - Press Releases



Sem contacto	18	49%
2	6	16%
3	5	14%
4	3	8%
Contacto diário	5	14%

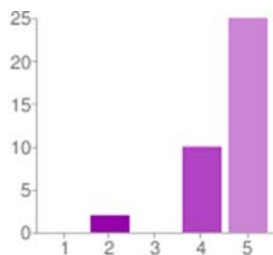
Escrita - Short News



Sem contacto	11	30%
2	7	19%
3	6	16%
4	6	16%
Contacto diário	7	19%

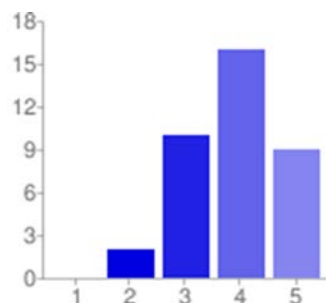
Inglês & Português

Quão bem fala, de um ponto de auto-avaliação, português?



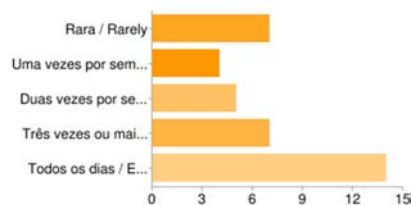
Não falo	0	0%
2	2	5%
3	0	0%
4	10	27%
Proficiente	25	68%

Quão bem fala, de um ponto de auto-avaliação, inglês?



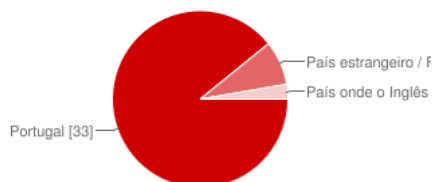
Não falo	0	0%
2	2	5%
3	10	27%
4	16	43%
Proficiente	9	24%

Qual é a frequência com que usa a língua inglesa na Critical Software?



Rara	7	19%
Uma vez por semana	4	11%
Duas vezes por semana	5	14%
Três vezes ou mais por semana	7	19%
Todos os dias	14	38%

Em que contexto linguístico ou cultural se encontra?

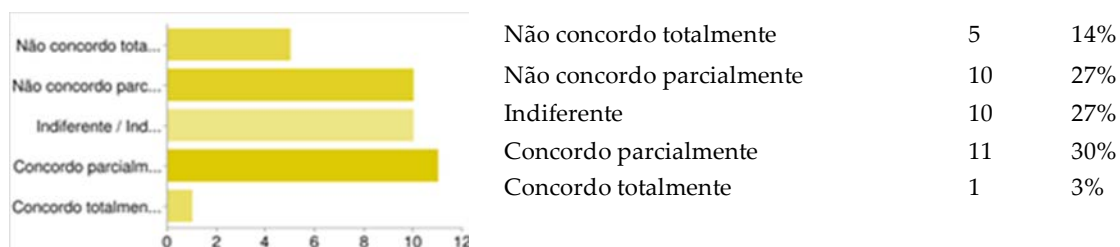


Portugal	33	89%
País estrangeiro	3	8%
País onde o Inglês seja língua nativa	1	3%

Dificuldades na comunicação na língua inglesa

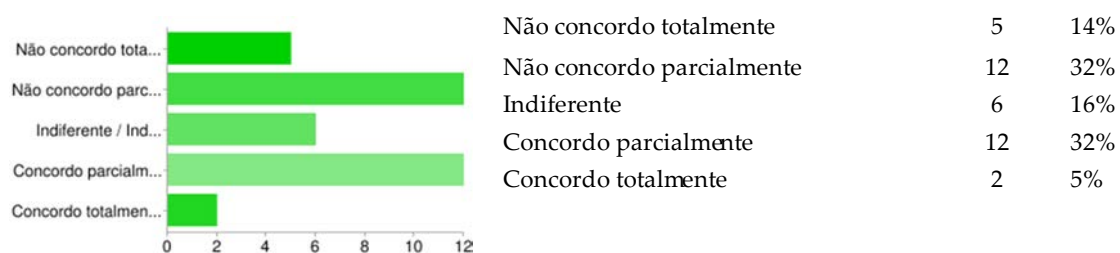
Em que aspectos gerais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Em termos de léxico



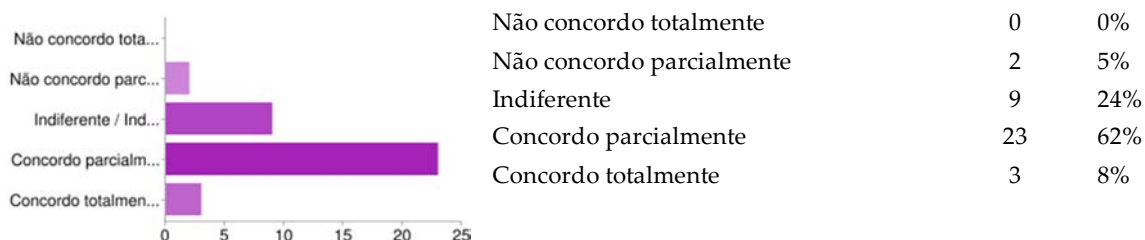
Em que aspectos gerais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Em termos de gramática



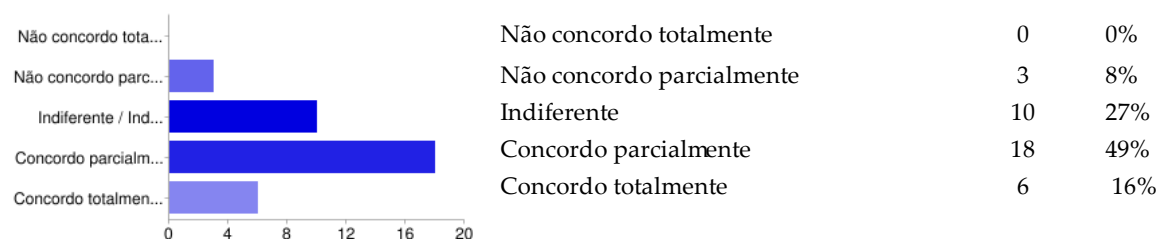
Em que aspectos gerais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Em termos de léxico



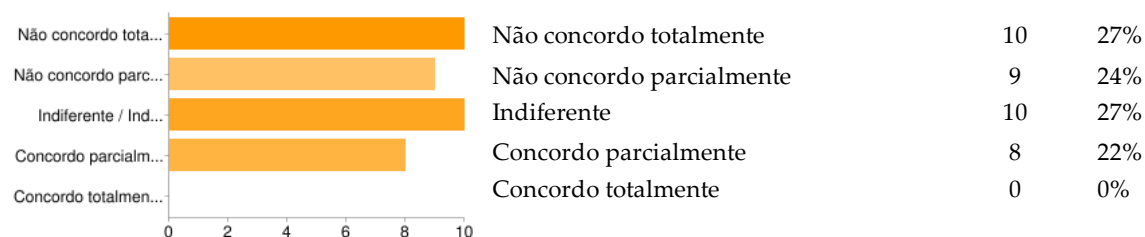
Em que aspectos gerais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Em termos de gramática



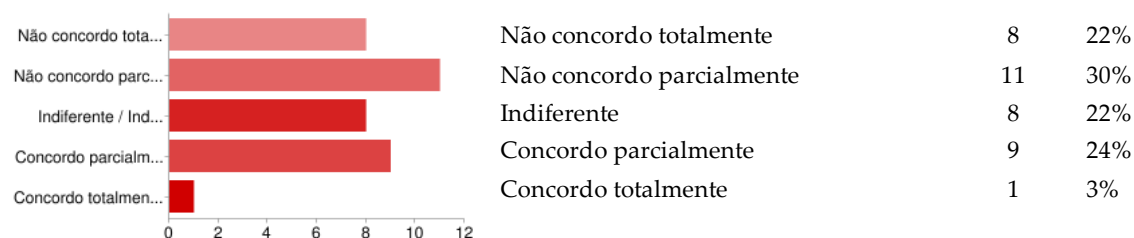
Em que aspectos gramaticais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Conjugação de Verbos



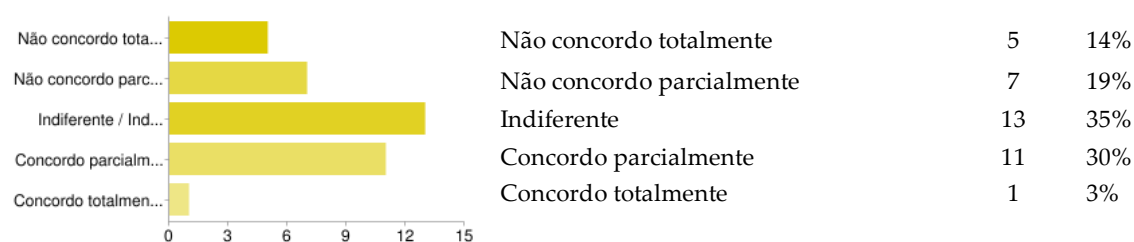
Em que aspectos gramaticais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Construção de Frases



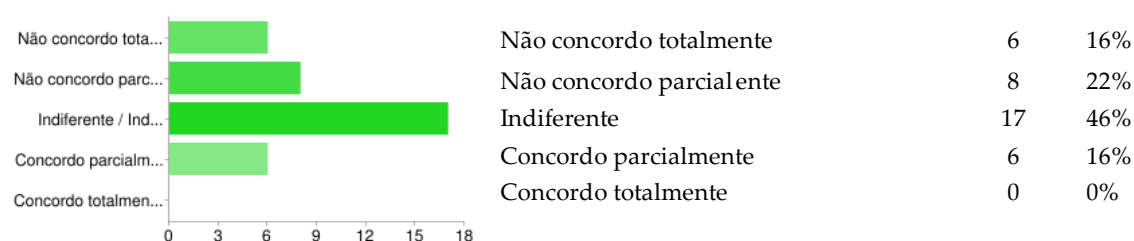
Em que aspectos gramaticais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Preposições



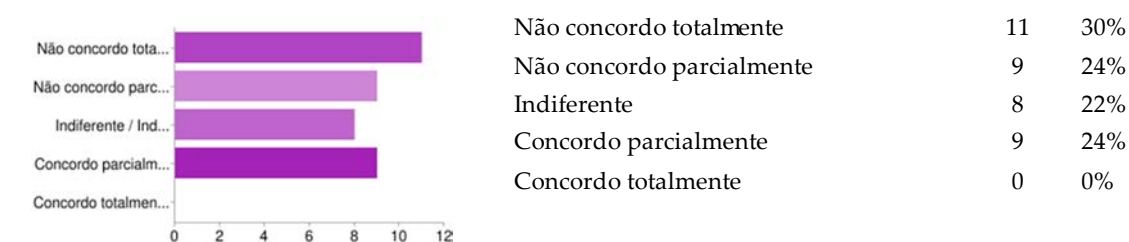
Em que aspectos gramaticais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Advérbios



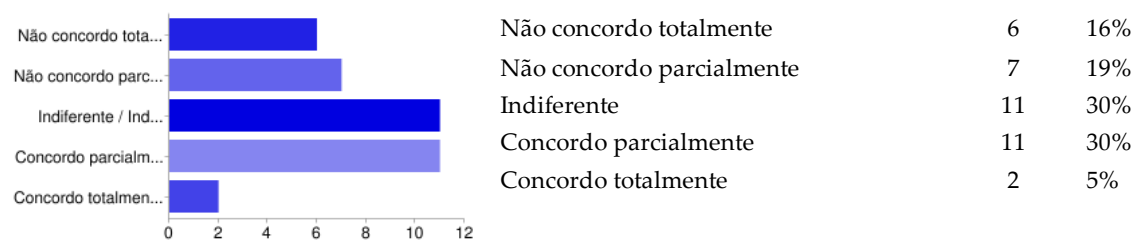
Em que aspectos gramaticais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Artigos e pronomes



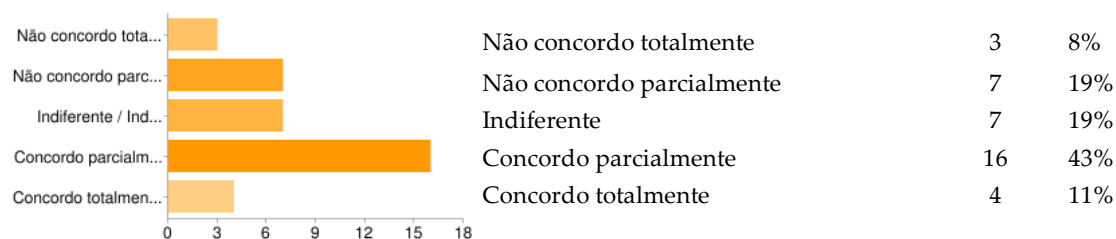
Em que aspectos gramaticais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Preposições



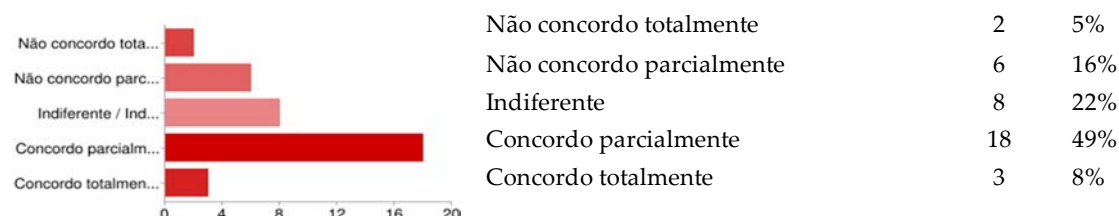
Em que aspectos gramaticais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Conjugação de Verbos



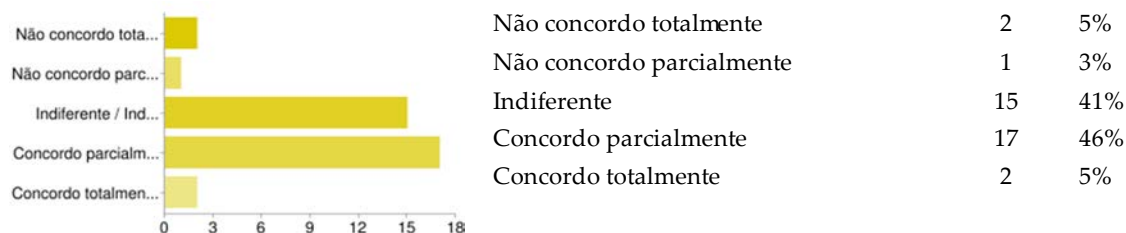
Em que aspectos gramaticais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Construção de Frases



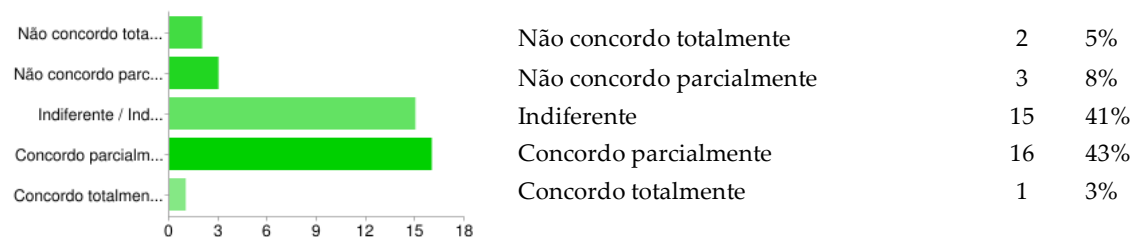
Em que aspectos gramaticais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Preposições



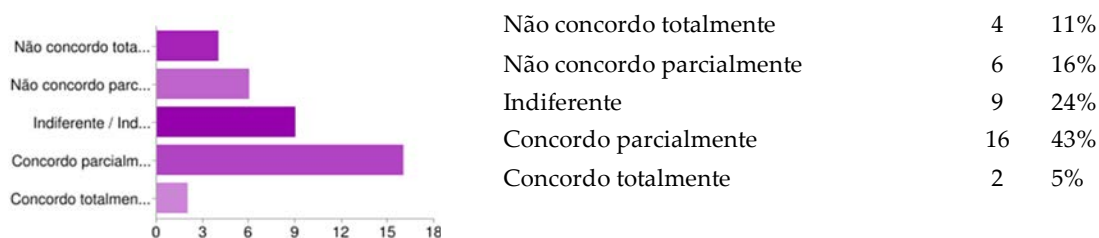
Em que aspectos gramaticais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Advérbios



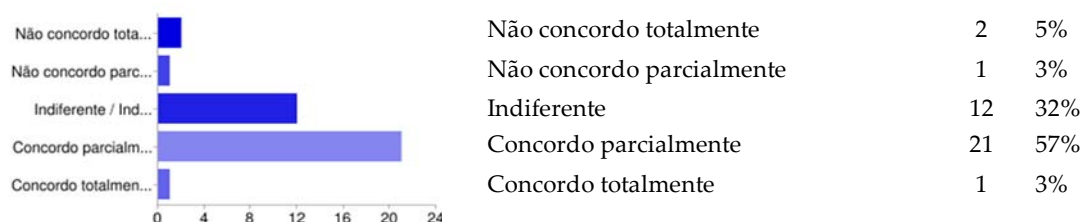
Em que aspectos gramaticais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Artigos e pronomes



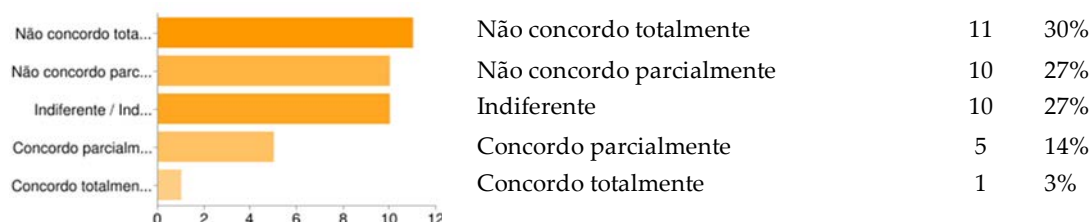
Em que aspectos gramaticais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Preposições



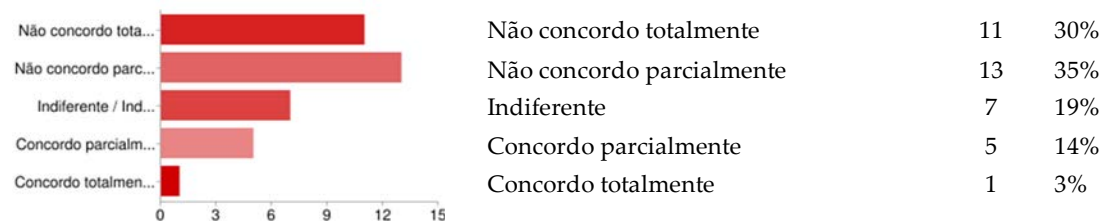
Em que aspectos lexicais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Significado de palavras de utilização geral



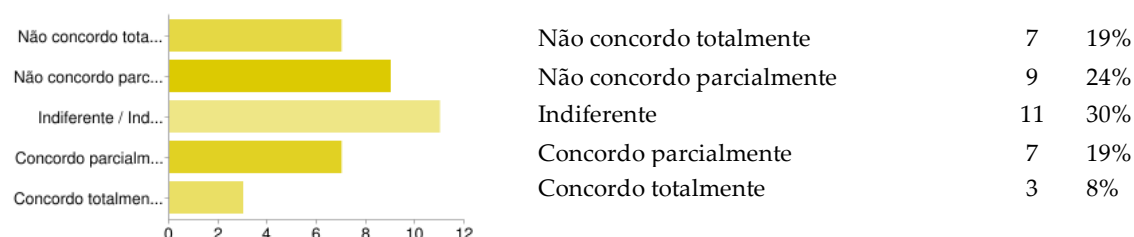
Em que aspectos lexicais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Significado de palavras de utilização técnica



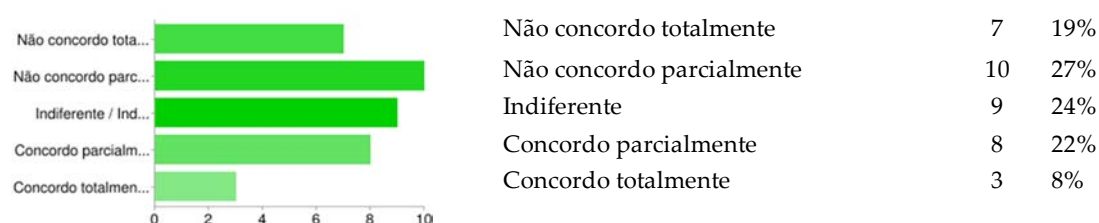
Em que aspectos lexicais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Falsos Amigos



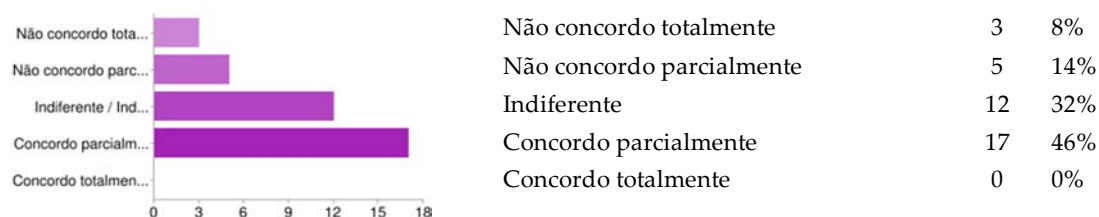
Em que aspectos lexicais sente mais dificuldades quando tem de comunicar utilizando a língua inglesa?

Adequação na utilização de Adjectivos



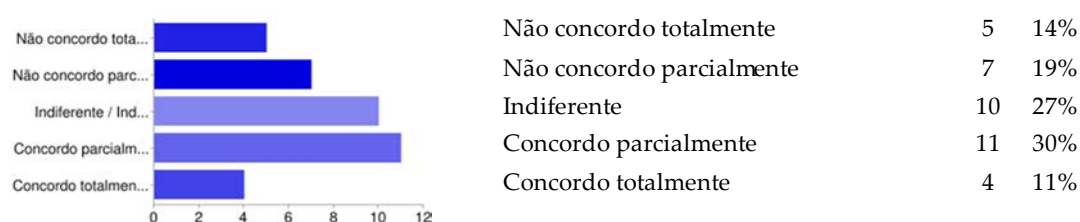
Em que aspectos lexicais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Significado de palavras de utilização geral



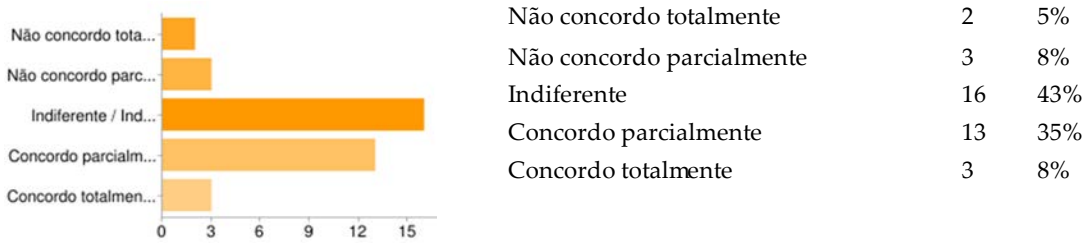
Em que aspectos lexicais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Significado de palavras de utilização técnica



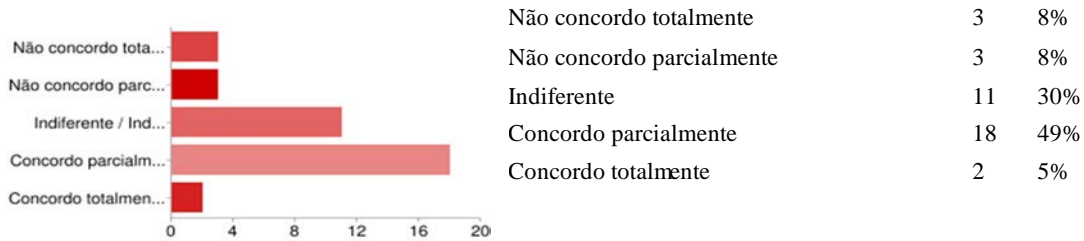
Em que aspectos lexicais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Falsos Amigos



Em que aspectos lexicais observa mais dificuldades quando os seus colegas têm de comunicar utilizando a língua inglesa?

Adequação na Utilização de adjectivos



O que pensa que ajudaria a si e aos seus colegas a comunicar melhor?

- Formação;
- Mais treino e comunicação na língua inglesa falada e escrita;
- Expressão oral em alternativa à expressão escrita.
- Falar mais em inglês;
- Treinar e executar apresentações;
- Revisão de documentação formal (para clientes, *press releases*, website) por especialistas em inglês/francês (quando aplicável);
- Workshops que ajudem a reforçar a comunicação em inglês, focados em questões específicas;
- Praticar o Inglês seria uma grande ajuda;
- Ver filmes em Inglês sem legendas;
- Ter um clube de leitura de Inglês;
- A mim, pessoalmente, tempo específico a melhorar qualidade de expressão escrita e oral;
- A maioria encontra-se num nível de inglês em que a forma de melhorar implicaria estar envolvido num contexto de utilização da língua estrangeira em causa (inglês) como língua primária;
- Dito de outra forma: a evolução primária de língua inglesa já ocorreu na maior parte das pessoas. Contudo seria necessária muita energia adicional para darem o salto e melhorarem o nível de utilização da língua, adequando expressões, conjugações verbais, fugindo do ponto de conforto em que presentemente se encontram;
- Para além da formação, um treino constante;
- Aulas de inglês em todos os *sites* da CSW;
- As maiores dificuldades revelam-se na hora de escrever, não tanto em documentação mas principalmente em *e-mail*;
- Penso que algumas formações em escrita formal podiam ajudar, bem como algumas sessões de enriquecimento em termos de vocabulário;
- Formação *online*, pois nem sempre é possível frequentar as aulas da International House.

Número de respostas diárias



Anexo 2 – Citações

- *English For Special Purposes:*

The City of ELT

Once upon a time there was a City called ELT [English Teaching Language]. The people of ELT led a comfortable, if not extravagant, life, pursuing the noble goals of literature and grammar. There were differences, of course: some people preferred to call themselves EFL [English as a Foreign Language] people, while others belonged to a group known as ESL [English as a Second Language]. But the two groups lived in easy tolerance of each other, more united than disunited.

Now it happened that the city was surrounded by high mountains and legend had it that the land beyond the mountains was inhabited by illiterate and savage tribes called Scientists, Businessmen and Engineers. Few people from ELT had ever ventured into that land. Then things began to change. Some of the people in ELT became restless. The old city could not support its growing population and eventually some brave souls set off to seek their fortune in the land beyond the mountains. Many in ELT were shocked at the prospect. It was surely no place for people brought up in the gentle landscape of English literature and language.

But, as it turned out, the adventurers found a rich and fertile land. They were welcomed by the local inhabitants and they founded a new city, which they called ESP [English for Specific Purposes].

The city flourished and prospered as more and more settlers came. Soon there were whole new settlements in this previously uncharted land. EST [English for Science and Technology] and EBE [English for Business and Economics] were quickly followed by EAP [English for Academic Purposes] and EOP [English for Occupational Purposes] (the latter confusingly also known as EVP [English for Vocational Purposes] an VESL [Vocational English as a Second Language]). Other smaller groups took on the names of the local tribes to found a host of new towns called English for Hotel Staff, English for Marine Engineers, English for Medical Science and so on. A future of limitless expansion and prosperity looked assured.

(Hutchinson & Waters, 1987:1)

• Bilingualism

"Public / International Relations: In multilingual countries like Cameroon and Nigeria, need soon arises for citizens to interact at the national level, implying the inevitability of a lingua franca. Whereas some countries have adopted African languages along European ones for communication purposes, others have maintained those of their colonial masters, which must be taught in schools. Nigeria, for instance, has Yoruba, Hausa and Ibo as well as English to facilitate personal relationship within the country. Similarly, relations between countries have also become indispensable, demanding of politicians, traders and diplomats a mastery of Languages of Wider Communication (LWD). This has necessitated the elaboration of many language teaching programmes within countries. In Cameroon, programmes exist for the teaching of English, French, Italian, Spanish, German and even Chinese."

(Leinyui, 2006)

• Análise de Discurso

Given the disciplinary diversity, it is no surprise that the terms "discourse" and "discourse analysis" have different meanings to scholars in different fields. For many, particularly linguists, "discourse" has generally been defined as anything "beyond the sentence." For others (for example Fasold 1990: 65), the study of discourse is the study of language use. These definitions have in common a focus in specific instances or spates of language." But critical theorists and those influenced by them can speak, for example, of "discourse of power" and "discourse of racism", where the term "discourses" not only becomes a count noun, but further refers to a broad conglomeration of linguistic and nonlinguistic social practices and ideological assumptions that together construct power or racism. So abundant are definitions of discourse that many linguistic books on the subject now open with a survey of definitions. In their collection of classic papers in discourse analysis, for example, Jaworsky and Coupland (1999:1-3) include ten definitions from a wide range of sources. They all, however, fall into three main categories noted above: (1) anything beyond the sentence, (2) language use, and (3) a broader range of social practice that includes nonlinguistic and nonspecific instances of language.

(Schiffrin et al. 2001)

- ***A systemic approach***

Richterich & Chancerel (1977) propose a systemic approach for identifying the needs of adults learning a foreign language. This approach fills the gaps in the sociolinguistic model in terms of flexibility and shows a distinct concern for learners. They are the centre of attention, and their 'present situations' (Jordan, 1997) are thoroughly investigated. The emergent nature of learner needs is also taken into account. Context of investigation and multiple perspectives are given prominence. Learner needs are approached by examining information before a course starts as well as during the course by the learners themselves and by 'teaching establishments' such as their place of work and sponsoring bodies (Jordan, 1997). Richterich & Chancerel (1977) also recommend using more than one or two data collection methods for needs analysis such as surveys, interviews and attitude scales.

Although this approach has not received much criticism, two concerns should be raised: lack of attention to learners' real-world needs and over-reliance on learners' perceptions of their needs. Jordan (1997) suggests that course designers approach real-world learner needs both in terms of the target situation as recommended by Munby, and in the systemic model put forth by Richterich & Chancerel (1977) as complementary approaches. Over-reliance on learners' perceptions becomes an issue because many learners are not clear about what they want (Long, 2005a). 'Learner training' (Trim, 1988, cited in Holec, 1988) can be usefully incorporated to strengthen the systemic approach, as it aims at training learners how to learn. It is important for engineering students in particular because their needs are continually changing. Engineers must be able to identify emerging needs and gain new skills to satisfy them.

(Kaewpet, 2009: 210, 211)

- ***CVS***

What benefits do Source Code Management tools provide?

SCM tools help development teams in many ways:

Collaboration: SCM tools prevent one user from accidentally overwriting the changes of another, allowing many developers to work on the same code without stepping on each other's toes.

History: SCM tools track the complete development history of the software, including the exact changes which have occurred between releases and who made those changes.

Release notes generation: Given the tracking of each change, the SCM can be used to generate notes for their software releases which accurately capture all of the changes included in the new release.

Documentation and test management: SCM tools can be used to manage not just software source code, but also test suites and documentation for their software.

Change notifications: To keep interested members of the team informed when changes occur to the source code.

(Geeknet, Inc., 2011)

Anexo 3 – Outros Dados

Metodologias e Memórias de Tradução

Existem possíveis variações a aplicar a metodologia que apresentei anteriormente, como por exemplo mediante a utilização de memórias de tradução:

Compreensão

1. Ler texto original de forma profunda, identificando zonas problemáticas em termos de significado ou terminologia.
2. Resolver estes problemas

Tradução

3. Traduzir com auxílio das memórias de tradução.

Revisão e Correção

4. Rever a tradução tendo o original em vista, ainda utilizando as memórias de tradução, corrigir erros de tradução, procurar discrepâncias de significado, procurar questões de localização, terminologia, consistência (números/ dinheiro / É necessário naturalizar?), actualizando as memórias de tradução consoante se verifique que tal seja necessário,

Optimização e Correção

5. Ler a tradução sem ter o original em vista, ainda utilizando as memórias de tradução, procurar secções onde o texto se lê mais dificilmente e corrigir, sendo que nesta fase só se procura corrigir o estilo e os erros mais óbvios, actualizando as memórias de tradução consoante se verifique que tal seja necessário.

Validação

6. Fazer uma leitura profunda da tradução sem ter o original (duas vezes, no mínimo) de forma a sentir que se lê bem, e certificar que se encontra completa.

Ainda que nesta versão a metodologia possa parecer mais complexa, ou até criar a ideia que despendemos mais tempo na execução de uma tradução, a utilização de memórias de tradução torna mais rápido o trabalho em textos repetitivos, se já existir uma grande base de dados de traduções já concluídas. Nesta metodologia o

peso maior recai sobre a revisão, dado que se as memórias de tradução forem já suficientemente complexas, a fase de "tradução" é já em si uma revisão, uma revisão das escolhas do programa de memórias de tradução, e uma correcção destas escolhas a melhorar a sua integração no texto a ser trabalhado. De realçar que não utilizei memórias de tradução durante a minha estadia na CS, sendo que irei identificar as razões para não ter dado uso a estas ferramentas mais adiante.

Outra possível variação é quando existe a necessidade do conteúdo ser validado por terceiros para, por exemplo, ser publicada num *website*.

Na minha metodologia parte-se do pressuposto que estes terceiros não têm formação linguística, portanto o passo de validação é deixado para depois da validação de terceiros:

Validação

1. Envio a terceiros para validação.
2. Fazer uma leitura profunda da tradução sem ter o original (duas vezes, no mínimo) de forma a sentir que se lê bem, e certificar que se encontra completa.

Nesta metodologia de validação, e dado que existe a presença de terceiros num trabalho de tradução, muitas vezes superiores hierárquicos, inevitavelmente surgem sugestões que devem ser consideradas. Neste contexto, a validação, que é uma simples revisão para nos certificar que não existem erros ortográficos ou falhas gramaticais no texto, deve ser deixada para o fim, devido a que estas sugestões podem, por vezes, introduzir erros gramaticais ou ortográficos. Com vista a otimizar o trabalho, e evitar duplicação de trabalho e subsequentes perdas de tempo, a validação linguística é deixada para o final, de forma a evitar embaraços na altura do envio a terceiros, com as fases anteriores à validação a serem iguais as metodologias anteriores.

• A não utilização de Memórias de Tradução

Uma questão a abordar é a do porquê de não utilizar um aplicativo de memórias de tradução durante a minha estadia na CS, considerando todas as vantagens que poderiam advir da sua utilização. Os motivos pelos quais não utilizei

memórias de tradução dividem-se em 4 áreas. Organizacionais, Práticas, Investigação, e Pessoais.

Primeiramente, as questões organizacionais referem-se às políticas internas da CS. Obter autorização para a compra da licença de um dos aplicativos mais populares de memórias de tradução, como o SDL TRADOS, seria impossível de ser autorizado, devido ao seu preço e à limitada utilidade deste aplicativo dentro da organização, por outro lado, a fraca integração das alternativas “*Open Source*” com as ferramentas utilizadas dentro da empresa também tornariam a sua utilização problemática. Estes dois factores colocaram logo um travão a essa possibilidade.

Quanto às razões práticas, estas passam pelo facto que a tradução era apenas uma pequena parte do meu trabalho na CS. De um ponto de vista prático, perder o tempo a implementar a utilização de memórias seria um dispêndio de tempo demasiado profundo considerando o nível de trabalho que tinha que processar, especialmente aquando do início do estágio. Tendo isto em consideração decidi, a bem da minha produtividade imediata, seria melhor considerar a sua implementação numa data posterior. No entanto, agora que o estágio está acabado penso que esta terá sido a escolha correcta, dado que as vantagens, se algumas, só se sentiriam no final do estágio.

Outra razão é derivada da necessidade de analisar profundamente os textos que traduzia, de forma a perceber qual eram as áreas em que existiam mais necessidades a serem supridas pelo LBPE, que deveria criar como objectivo final deste estágio. Neste caso a utilização de memórias de tradução poderia levar-me, em nome da produtividade, a ignorar os problemas a serem abordados no LBPE.

A última questão é de natureza mais pessoal. Não utilizei as memórias porque sou da opinião que colocar ferramentas como esta ao serviço de indivíduos sem formação linguística é passível de criar mais problemas do que aqueles que resolve. A facilidade que cria pode criar utilizadores menos habituados à sua utilização, uma falsa sensação de segurança que pode prejudicar, a longo prazo, a produção escrita dentro da empresa. Na minha opinião, a utilização de memórias de tradução neste contexto, o de uma empresa de *software*, pode ser vista como uma ferramenta final e não como

uma ferramenta auxiliar, criando a ideia da tradução e da escrita como um comodidade que pode ser feita por software, não existindo necessidade de ser considerada com o devido cuidado.

Para informação acerca de uma metodologia que inclua a utilização veja a entrada Metodologias e Memórias de Tradução no Anexo 3, página 124.

- **E-mails para a obtenção de Case Studies**

Dear #name

Marcom has noticed that the #projectname is still without a case study associated to it. In order to use it in business development activities, we need you to fill in the template which is located at CVS: \management\marketing\case-studies\templates\CSW-2010-TPL-01247-case-study-template.potx, and send it to Marcom (all-marcom@criticalsoftware.com).

As the project's #PRE/PMO/TM/BDM, you are the right person to share the all the relevant information on the Challenges that CS faced, as well as the implemented Solution and the Benefits that the Client obtained with our work.

The objective of this process is to create value and inroads towards the possibility of new business being achieved based on the domain knowledge, technologies and methodologies gathered with this particular project. The success of this process depends on the participation of everyone.

We thank you in advanced for your collaboration

Marcom

E-MAIL EM CASO DE PROJECTOS COM MÚTIPLAS FASES

Caro(a) #nome,

Marcom constatou que o projecto #nomedoprojecto[novo] foi desenvolvido com base no projecto #nomedoprojecto[antigo] (que encontras no CVS em: \management\marketing\case-studies\powerpoint\[mercado]\CSW-2008-PRS- [...].ppt).

De forma a melhorar a qualidade dos case studies, seria vantajoso que nos informasses se existe alguma informação relevante a ser adicionada ao case study inicial.

Dada a natureza sempre em evolução dos negócios da Critical, é importante que mantenhamos esta documentação actualizada, e para isso precisamos da tua ajuda. Na qualidade de #PRE/PMO/TM/BDM do projecto, serás o interlocutor certo para transmitir informação relevante acerca de possíveis mudanças ou adições ao projecto.

Relembramos a estrutura atribuída ao desenvolvimento de um case study que poderás verificar, utilizar e devolver para Marcom (all-marcom@criticalsoftware.com), no template que se encontra no CVS em: \management\marketing\case-studies\templates\CSW-2010-TPL-01247-case-study-template.potx.

Agradecemos desde já a tua colaboração,

Marcom

Dear #name

Marcom has noticed that the #projectname[new] was developed based on #projectname[old] project (located at CVS: \management\marketing\case-studies\powerpoint\[market]\CSW-2008-PRS-[...].ppt).

In order to improve the quality of the Case Study, it would be beneficial if we were informed if there is any relevant information that should be added to the Case Study. Given the ever evolving nature of Critical's business, it is important that we keep this documentation updated, and for that we need your help. As the project's #PRE/PMO/TM/BDM, you are the right person to share the all the relevant information regarding possible changes or updates to the project.

In order for that to happen, we need you to fill in the template which is located at CVS: \management\marketing\case-studies\templates\CSW-2010-TPL-01247-case-study-template.potx, and send it to Marcom (all-marcom@criticalsoftware.com).

We thank you in advanced for your collaboration,

Marcom

Anexo 4 – Livro de Boas Práticas e Estilo

Índice

SOBRE A CRITICAL SOFTWARE / ABOUT CRITICAL SOFTWARE	1
Sobre a Critical Software	1
About Critical Software	3
OBJECTIVOS COMUNICACIONAIS GERAIS / GENERAL COMMUNICATIONAL OBJECTIVES	5
Objectivos Comunicacionais Gerais	5
General Communicational Objectives	6
VALORES DA EMPRESA / COMPANY VALUES	7
Valores da Empresa	7
Company Values	7
QUALIDADE / QUALITY	9
Qualidade	9
Quality	12
DESCRIÇÃO DE MERCADOS / MARKET DISCRIPTION	15
Descrição dos Mercados	15
Descrição dos mercados ASD	16
MARKET DESCRIPTIONS	18
ECS markets description	18
ASD market description	19
COMPETÊNCIAS / COMPETENCES	20
Competências	20
Competences	24
DIREITOS DE AUTOR - COPYRIGHT	28
Direitos de Autor	28
Copyright	28
INFORMAÇÃO PARA PRESS RELEASES / INFORMATION FOR PRESS RELEASES	30
Informação Para Press Releases	30
Information for Press Releases	33
GUIAS PARA A ESCRITA DE TEXTOS / TEXT WRITING GUIDES	36
Guia para a escrita de textos	36
Text Writing Guides	41
RECOMENDAÇÕES / RECOMMENDATIONS	46
Nomes e Títulos (Names and titles)	46
SAUDAÇÕES E DESPEDIDAS EM E-MAILS E CARTAS / SALUTATIONS AND CLOSES FOR E-MAILS AND LETTERS	49
Saudações e despedidas em e-mails e cartas	49
Salutations and Closes for E-mails and Letters	50
NÚMEROS / NUMBERS	53
Agrupamento de Números	53
Number Grouping	53
Biliões e Triliões	53
Billions and Trillions	53
COMO ESCREVER HORAS / HOW TO WRITE TIME	54
Como escrever horas	54
How to write time	54
VÍRGULA / COMMA	54
Vírgula	54
Comma	55

Utilização de palavras de origem latina.	56
ACRÓNIMOS E A UTILIZAÇÃO DE A/AN - ACRONYMS AND THE USAGE OF A/AN	56
Acrónimos e a utilização de A/An	56
Acronyms and the usage of A/An	56
EFFECTIVE (EFECTIVO) VS. EFFICIENT (EFICIENTE)	58
Efectivo (Effective) vs. Eficiente (efficient)	58
TERMINOLOGIA / TERMINOLOGY	59
Falsos Amigos / False Friends	59
False Friends	63
GLOSSÁRIO / GLOSSARY	66
Glossário	66
Glossary	71
RECURSOS ONLINE / ONLINE RESOURCES	75
Online Terminological Databases	75

Sobre a Critical Software / About Critical Software

Sobre a Critical Software

Sobre a Critical Software é uma secção dedicada a descrever a empresa, sendo o ponto de referência para quando seja necessário descrevê-la em alguma capacidade. Esta descrição está disponível em português e inglês.

[para mais referências ver as secções *Objectivos Comunicacionais Gerais / Qualidade / Descrição dos Mercados / Valores da Empresa*]

“Transversalmente a uma série de mercados, do Espaço e Aeronáutica à Defesa & Segurança do Território e Transportes, a Critical Software tem a confiança de inúmeros clientes para trazer qualidade e inovação a sistemas de informação de uma maneira atempada e rentável, ao mesmo tempo que desenvolve soluções que simplesmente não podem falhar. A Critical Software tem uma experiência firmada em fornecer soluções críticas, orientadas à missão, altamente confiáveis, a clientes de renome, incluindo a NASA, a Agência Espacial Europeia (ESA), AgustaWestland, EADS, UK MoD, BAE Systems e Thales Alenia Space, entre muitos outros.

A Critical Software está especializada em arquitectura de *software* e no testar de sistemas, sendo reconhecida por fornecer soluções de topo na sua categoria, e por serviços e produtos de software certificáveis para subsistemas e interfaces, a clientes de renome na área da indústria Aeroespacial. A experiência adquirida num consórcio internacional com empresas de topo, espalhadas pelo mundo, abriu caminho para que a Critical Software pudesse aproximar-se de negócios relacionados com a Defesa. Nos mercados da Defesa & Segurança do Território, a Critical Software fornece serviços que vão do planeamento e análises de sistema, desenvolvimento, integração e manutenção. A Critical Software tem também fornecido definições de processos de engenharia, concepção de soluções e suporte ao desenvolvimento e integração de subsistemas críticos de segurança para diferentes meios de transporte: terrestres (passageiros e mercadorias), caminho-de-ferro e marítimos.

Fundada em 1998, com sede em Portugal e escritórios em Southampton (Reino Unido), San Jose, Califórnia (Estados Unidos), São Paulo (Brasil), Bucareste (Roménia) e Maputo (Moçambique), as competências centrais da Critical Software cobrem um vasto leque de áreas de especialização – Integração de Aplicações Empresariais, Sistemas Embebidos e em Tempo Real, Comando & Controlo, Observação Terrestre, Suporte Logístico Integrado, Segurança e Infra-estrutura, Inteligência de Negócios, Serviços Móveis e Verificação, Validação & RAMS – de uma forma flexível, para melhor lidar com as necessidades do cliente e obter soluções para projectos de perfil multidisciplinar.

A qualidade tem sido um elemento estratégico na Critical Software desde o início, e é ainda uma forte vantagem competitiva. O comprovado historial da empresa em fornecer soluções para *software* de alta integridade pode ser atribuída à aplicação das melhores práticas em termos de técnicas de gestão de projectos, apoiadas pela coordenação e o controlo fornecido pelo nosso Sistema de Gestão de Qualidade (QMS) interno, certificado de acordo com rigorosos standards internacionais. O QMS da Critical Software define processos e práticas efectivas e eficientes para que as equipas de projecto possam garantir que os requerimentos e expectativas dos clientes sejam satisfeitos no fim do serviço ou

com o produto final. O QMS da companhia pode ser ajustado de acordo com as necessidades específicas do cliente e os níveis de criticidade do projecto. A Critical Software opera um sistema de qualidade de acordo com o ISO9001:2000 Tick-IT e o CMMI SW/SE Nível 5 e aplica o *standard* ISO/IEC 15504 na área da avaliação de processos de software (cujo o desenvolvimento foi suportado e monitorizado pela Agência Espacial Europeia).”

About Critical Software

About Critical Software is a section dedicated to describe the company, being a point of reference when it's necessary to describe it in any capacity. This section is available in Portuguese and English.

[for more references see the sections *General Communicational Objectives* /

Market Descriptions /

Quality / Company Values]

"Across a range of markets, from Space and Aeronautics to Defence & Homeland Security and Transportation, customers trust Critical Software to bring quality and innovation to information systems in a timely and cost effective manner, while developing solutions that simply must not fail. Critical Software has a proven experience in delivering highly dependable mission oriented critical solutions to high profile customers, including NASA, the European Space Agency, AgustaWestland, EADS, UK MoD, BAE Systems and Thales Alenia Space, among many others.

Critical Software specializes in software architecture and system testing, being renowned for providing best-of-breed solutions and software certifiable services and products for subsystems and interfaces, to high profile Aerospace industry customers. The experience acquired in international consortia with prime contractors around the globe, has paved the way for Critical Software to approach defence-related business. For the Defence & Homeland Security markets, Critical Software provides services ranging from system planning and analysis, to system design, development, integration and maintenance. Critical Software has also provided engineering processes definition, solution design and support for the development and integration of Safety Critical Sub-Systems for the different means of transportation: road (passenger and goods) as well as maritime and rail transportation.

Since 1998, from its headquarter in Portugal, and offices in San Jose (USA), Southampton (UK), Bucharest (Romania), Sao Paulo (Brazil) and Maputo (Mozambique), Critical Software's core competences cover a wide array of expertise - EAI, Embedded and Real-Time Systems, Command & Control, Earth Observation, Integrated Logistic Support, Security and Infrastructure, Business Intelligence, Mobile Services and Verification, Validation & RAMS - that are flexibly used in order to better address customer requirements and engineering solutions for multidisciplinary projects profile.

Critical Software's growth has been continuous and sustained over the years and the company has managed to keep on boosting its profitability ratios. The company is dynamic and outward looking and figures show an average increase of 50% in yearly turnover, around 70% of which are foreign market based. Hence, Critical is ranked as one of the Fast Growing European companies in the "Europe 500 Scoreboard" published annually by Business Week.

Moreover, Critical makes a significant investment in R&D (around 12% of yearly revenues) and works in close liaison with high profile R&D institutions around the globe. By using innovative and pioneering technologies, Critical adds value in the efficient delivery of solutions to customers, and differentiate itself from competition.

Quality has been strategic at Critical Software since the very beginning and is today one of the company's strong competitive advantage. The company proven track record in delivering high integrity software solutions can be attributed to the application of best

practice project management techniques, backed by the coordination and control provided by an internal Quality Management System (QMS) certified in accordance with rigorous international standards. Critical Software's QMS defines effective and efficient processes and practices for project teams to ensure that customer requirements and expectations are satisfied by the end product or service. The company's QMS can be tailored according to customer specific requirements and project criticality levels. Critical Software operates an ISO9001:2000 Tick-IT and CMMI SW/SE Level 5 accredited quality system and applies the ISO/IEC 15504 standard in the area of software process assessment (whose deployment was supported and monitored by the European Space Agency)."

Objectivos Comunicacionais Gerais / General Communicational Objectives

Objectivos Comunicacionais Gerais

Existe um leque de ideias que deve ser comunicado, de maneira mais ou menos óbvia, dependendo do contexto, nos textos produzidos na Critical Software:

[para mais referências ver as secções *Sobre a Critical Software / Qualidade / Descrição dos Mercados / Valores da Empresa*]

Critical e o seu foco na qualidade.

“Um dos pilares mais importantes, e a base da reputação e negócio da Critical é a sua especialização na criação e certificação de *software* para contextos críticos. Tendo isto em conta deverá ser realçada a sua excelência na qualidade, quer de forma implícita quer citando as muitas certificações nesta área, com maior ênfase na certificação CMMI5.” [Ver *Qualidade e CMMI5*]

Critical como pólo de Inovação.

“Outro ponto a realçar acerca da Critical Software é a sua “tradição na inovação”, presente desde da criação da empresa. Pode ser mencionado em conjunção com a certificação CMMI5, referindo-se que é a primeira empresa portuguesa a ter esta certificação.” [Ver *Valores da Empresa e CMMI5*]

Critical como uma empresa com consciência social e interesse no progresso dos seus colaboradores.

“A Critical Software orgulha-se de fornecer um ambiente acolhedor e condutivo à evolução dos seus colaboradores, além de promover uma forte ética de trabalho. Quando apropriado, deve ser também referida a existência de um Orçamento de Responsabilidade Social de 3% do lucro anual.” [Ver *Valores da Empresa*]

Critical como uma empresa que colabora com instituições e companhias que são pilares na educação e nos mercados respectivos.

“A Critical está desde o início ligada ao tecido académico, tendo já uma longa lista de colaborações de sucesso com instituições de ensino e de pesquisa. Outro ponto a referir será a colaboração com pilares das indústrias onde a Critical opera, por exemplo ter tido como primeiro cliente o JPL da NASA.” [Ver *Valores da Empresa*]

Critical como uma entidade independente de fornecedores de software e hardware.

“No seguimento do ponto acima deve ser realçado que mesmo existindo estas colaborações, a Critical mantém-se fortemente independente de fornecedores de *software* ou *hardware*, fornecendo aos seus clientes as melhores e mais bem adaptadas soluções para as necessidades específicas do cliente.” [Ver *Valores da Empresa*]

General Communicational Objectives

There is a series of ideas that should be communicated, more or less overtly according to the context, in the texts produced in Critical Software:

[for more info see *About Critical Software / Quality/ Market Descriptions / Company Values*]

Critical and its focus on quality.

“One of most important pillars and the basis of Critical's reputation and business is its specialization in the development of software for Critical contexts. Taking this into account the focus in excellence on quality should be noted, either implicitly or by citing one of the many quality related certifications, with a strong emphasis on the CMMI5 certification.”

[See *Quality* and *CMMI5*]

Critical as centre for Innovation.

“Another point to underline about Critical is its "Tradition in Innovation", present since the company's inception. We could mention it in conjunction with the CMMI5 certification, referencing that it was the first Portuguese company to have this certification.”[See *Company Values*]

Critical as a company with social conscience and an interest in the progress of its employees.

“Critical is proud of having a environment that is welcoming and conducive to the growth of its employees, besides promoting a strong work ethic. When appropriate the Social responsibility Budget should be mentioned, which amounts to 3% of the yearly profit.” [See *Company Values*]

Critical as a company who cooperates with institutions and companies that are pillars in education and in their respective markets.

“Critical is, since its inception, connected to the academic world, having a long list of successful cooperative efforts with research and educational institutions. Another point to underline is the cooperation with industry hallmarks of the markets in which Critical works, for examples NASA's JPL.” [See *Company Values*]

Critical as entity independent from hardware and software providers.

“Following the point above, one should point out that, even with all that a cooperative effort, Critical is strongly independent from software and hardware providers, delivering to its customers the best and best adapted solutions for their specific needs.” [See *Company Values*]

Valores da empresa / Company Values

Valores da Empresa

Quando for necessário relatar as questões relativas à interação entre a empresa e questões sociais e éticas, esta secção existe para servir de referência à escrita neste contexto.

“A Crítical Software é uma empresa fundada em valores e que acredita em valores.

Integridade, Honestidade, Solidariedade, Não Discriminação, Tolerância e Transparência são referências nucleares na vida de empresa.

Viver estes valores é um desafio no contexto hipercompetitivo em que a Critical Software se enquadra, em que se assiste com frequência a atropelos éticos em nome do sucesso empresarial a todo o custo. A Critical Software acredita que promover uma cultura de valores dentro da empresa não é um entrave ao sucesso, mas antes uma garantia de excelência, rigor e competência.

A afirmação da Critical Software como uma empresa de (e com) valores depende, naturalmente, dos seus colaboradores, individual e colectivamente, da forma como agem e como interagem. A difusão e promoção desses valores entre colegas de trabalho, parceiros e clientes são essenciais para reforçar a marca da Critical Software como uma empresa de pessoas (e não de meros programadores).

A Critical Software valoriza (e premeia) a criatividade, a inteligência, a determinação na procura das melhores respostas. A vivência quotidiana dos valores éticos da empresa é indispensável para criar o contexto certo, em que cada colaborador encontrará a serenidade e a convicção necessárias para vencer os mais exigentes desafios. A Critical Software quer que esta cultura, que faz parte da sua história, faça parte do seu futuro. Um futuro eticamente sustentável.”

Company Values

“When it’s necessary to describe the questions related to the interaction between the company and social and ethical questions, this section exists as a reference to write texts in that context.

Critical Software is a company built upon values and a firm believer in values. Integrity, Honesty, Solidarity, Non Discrimination, Tolerance, and Transparency are central references in the daily life of this company.

Living up to these principles is a challenge within the highly competitive world where Critical Software fits in, a world where ethics are constantly trampled at the behalf of entrepreneurial success at any price. Critical Software believes that promoting a culture of values inside the corporation is not an obstacle to success, but rather a guarantee of excellence, rigour, and competence.

The establishment of Critical Software as a company of (and with) principles obviously depends on its employees, individually and as a whole, on the way they act and interact. The dissemination and promotion of those values amongst co-workers, partners and clients is crucial to reinforce the hallmark of Critical Software as a company of people (and not just mere programmers.)

Critical Software appreciates and rewards creativity, intelligence and determination in the search for the best answers. Experiencing the company's ethical values on a daily basis is indispensable to create the right context where each collaborator will find the necessary environment and conviction to surpass the most demanding challenges.

Critical Software wants this culture, which is part of its past, to be part of its future.

An ethically sustainable future."

Qualidade / Quality

Qualidade

Para complementar o ponto 1 dos *Objectivos Comunicacionais Gerais*, pode aqui consultar informação mais detalhada acerca das questões relacionadas com ela, como o CMMI5.

Cultura de Qualidade e Certificações

“A qualidade tem sido um ponto estratégico na Critical Software, desde a sua fundação em 1998, e é ainda hoje uma forte vantagem competitiva. A comprovada experiência da Critical Software em fornecer soluções de *software* de alta qualidade deve-se, em grande parte, à aplicação das melhores práticas e técnicas na gestão de projectos, apoiados pela coordenação e controlo que o nosso Sistema de Gestão de Qualidade interno (QMS) proporciona. A Critical Software submeteu o seu QMS a avaliações externas e recebeu diversas Certificações de Qualidade, tais como ISO 9001:2008 Tick-IT; ISO15504 / Avaliações SPICE; SPICE Nível 2/3 (em conformidade com CMMI); CMMI Nível 5 (Modelo em Estágios) e Aeronáutica EN/AS9100:2003 e 9006:2003. Para além disto, estes processos foram desenvolvidos seguindo também as melhores práticas a nível internacional como as PMBoK de PMI, NASA-SEL (Laboratório de Engenharia de Software da NASA) e ECSS (Cooperação Europeia para Estandarização Espacial). A Critical Software está também a investir na qualidade através da participação em eventos (ex. participação em conferências internacionais, como intervenientes ou oradores) e treino em relação à qualidade (ex. Six Sigma Green Belt e certificações ISTQB).”

Sistema de Gestão de Qualidade

“O QMS da Critical define processos efectivos e eficientes, e práticas a seguir pelas equipas de projecto, de forma a garantir que os requerimentos e expectativas do cliente são satisfeitos pelo produto ou serviço final. O QMS da Critical pode ser ajustado para ir ao encontro dos requisitos específicos do cliente e dos níveis de criticalidade do projecto. Para além destes factores, os nossos clientes têm uma visão completa do QMS aplicado aos seus projectos.

A estratégia de ajustamento permite-nos ter a flexibilidade de ajustar cada projecto de acordo com os processos e práticas de QMS aplicáveis, tendo em conta as características específicas de cada projecto.”

Melhoria de Processos

“Um dos objectivos recorrentes do nosso QMS é aumentar substancialmente a efectividade, eficiência e competitividade da Critical. Estes melhoramentos são motivados pelo *feedback* que obtemos dos nossos clientes. O *feedback* externo gerido através de Formulários de Satisfação de Clientes e através do contacto directo com o cliente. O *feedback* interno é gerido através de um interface aberto, acessível a todos os colaboradores da Critical Software, S.A., o que permite que todos possam submeter sugestões de melhorias em relação a cada um dos processos do QMS. Critical Software, S.A. executa também análises contínuas dos seus processos, de acordo com *standards*, modelos e métodos de engenharia internacionais, como o ISO15504 (SPiCE – Software Process

Improvement and Capability dEtermination), ISO12207 (standards de Ciclo de Vida de Software), de Desenvolvimento ECSS e o CMMI5.

Controlamos continuamente o desempenho qualitativo e quantitativo destes processos, de forma a corrigi-los e a melhorar a resposta a quaisquer deficiências nos produtos, questões nos projectos e objectivos cooperativos.

Oportunidades para melhoramentos podem também ser despoletadas pelo *feedback* fornecido por actividades de gestão de qualidade e de gestão de projectos, ou como resultado de análises de gestão executadas Conselho de Qualidade da Critical. Desde de 2001, a Critical participou nos primeiros ensaios do *standard* ISO15504, além de ter passado por várias avaliações de capacidades patrocinadas pela Agência Espacial Europeia usando o modelo SPICE. A dedicação e o envolvimento da Critical em *standards* de qualidade de software, e nas melhores práticas a nível mundial, são também demonstrados pela sua contribuição em instituições internacionais, grupos de utilizadores, e em conferências. A Critical Software acolheu e organizou a 4ª Conferência Internacional SPICE para Avaliação e Melhoramento de Processos, em 2004.

- Sistema de Gestão de Qualidade (Manual de Qualidade)
- Processo de Melhoramento de Processos
- Processo de Gestão de Qualidade
- Processo de Gestão do Ciclo de Vida do Projecto
- Processo de Gestão do Projecto
- Áreas Chave do Projecto
- Tipos de Projecto
- Processos do Cliente
- Processos de Engenharia
- Processos de Gestão
- Processos Organizacionais
- Processos de Apoio”

Consultadoria na Definição e Melhoramento de Processos de Software

“Para além dos nossos “clientes” internos (equipas de projecto e de produtos da Critical Software), o Departamento de Qualidade da Critical Software tem expandido de forma extensiva o seu próprio portfólio de clientes, fornecendo orientações e consultadoria na implementação de processos e práticas. Os requerimentos dos nossos clientes abarcam desde simples processos de aprovisionamento e manutenção, a todo o ciclo de vida, que engloba os processos de desenvolvimento e implementação do *software*.”

CMMI5

“A Critical Software S.A. anuncia a obtenção da certificação CMMI Nível 5 (Capability Maturity Model Integrator), passando assim a fazer parte de uma elite muito prestigiada de entidades à escala global que exibem a mais exigente, reconhecida e difícil de obter, certificação de qualidade no domínio da Engenharia de Software. A Critical Software S.A. é a primeira empresa em Portugal a lograr atingir o nível 5 do CMMI, depois de ter sido já a primeira empresa portuguesa a obter o nível 3 em Março de 2006. Com a aplicação do CMMI 5, a Critical Software visa ganhos importantes de produtividade, uma substancial

optimização dos processos associados à engenharia de *software*, e uma muito elevada capacidade de planear, antecipar e mitigar riscos associados ao desenvolvimento de *software*.

Estudos recentes indicam que as empresas gastam em média 65% do tempo das equipas responsáveis pelas suas aplicações informáticas a resolver problemas, corrigir bugs, ou redesenhar funcionalidades mal desenhadas; na prática, tal significa que apenas cerca de um terço do tempo das suas equipas de Sistemas de Informação é dedicado à definição e construção das soluções que os seus negócios necessitam.

“Com o modelo CMMI5, e aplicando técnicas de Six-Sigma, a Critical Software está a trabalhar para entregar *software* 99,9997% livre de erros e encurtar o seu ciclo de desenvolvimento; o mesmo modelo e técnicas são utilizados para melhorar a precisão e consistência das nossas estimativas para o desenvolvimento de soluções. Isso é tudo o que os nossos clientes querem ouvir: eficácia, eficiência, planeamento!” salienta Gonçalo Quadros, presidente da Comissão Executiva da empresa portuguesa, adiantando que “a obtenção do nível 5 do CMMI é um marco histórico no percurso que a Critical Software tem vindo a fazer.

O modelo CMMI define 5 níveis de maturidade. Algumas empresas a nível mundial têm conseguido alcançar o nível 3, garantindo assim, a homogeneidade de práticas e uma gestão “de facto” dos projectos. Porém, para atingir o nível 5 “há que demonstrar níveis de maturidade elevados, assentes na monitorização dos processos em termos de desempenho e qualidade. Neste nível de maturidade todas as decisões cruciais são tomadas com base em métricas objectivas - métricas essas que dão corpo às decisões e que permitem mensurar com rigor o grau de risco envolvido”, refere José Gonçalo Silva, responsável pelo Departamento de Qualidade da Critical Software, acrescentando que “cada vez mais estamos dependentes da tecnologia em praticamente todos os pequenos passos do nosso dia-a-dia; pequenas falhas num sistema informático podem ter impactos desastrosos – a fiabilidade e robustez das soluções informáticas são hoje mais do que um importante critério de excelência, são uma necessidade!

O modelo CMMI foi desenvolvido pelo Software Engineering Institute (SEI) da Universidade de Pittsburgh – uma autoridade reconhecida em todo o Mundo na definição e certificação das melhores práticas em engenharia de *software*. Tal modelo foi desenhado a pedido do Departamento de Defesa Norte-Americano (DoD) para a garantir uma efectiva melhoria contínua dos processos de desenvolvimento *software*. O rigor e exigência dos sistemas informáticos do DoD tornavam necessários níveis de confiabilidade do *software* muito elevados, pelo que esse modelo foi considerado decisivo para o cumprimento da missão do DoD. Este modelo difere da norma ISO, desde logo, pela exigência, complexidade e morosidade na sua obtenção.

Pontos-chave do CMMI5

- A Critical Software é a primeira e única empresa portuguesa a atingir o CMMI Nível 5
- Com esta certificação ingressamos num clube restrito e muito exigente de apenas cerca de 20 empresas na Europa!
- Com o modelo CMMI Nível 5, a Critical Software está a trabalhar para entregar *software* 99,9997% livre de erros e encurtar o seu ciclo de desenvolvimento.” (para uma versão

abreviada desta informação consulte o ponto 1 dos *Objectivos Comunicativos Gerais*, relativo à **Qualidade**)

Quality

To complement the point 1 of *General Communicational Objectives*, you can consult this section more detailed information related to questions regarding Quality, like *CMMI5*.

Quality Culture and Certifications

“Quality has been a strategic issue at Critical Software since its foundation in 1998 and is to this day a strong competitive advantage. Critical’s proven track record in delivering high quality software solutions can be attributed to the application of the best practices in project management techniques, backed by the coordination and control provided by an internal Quality Management System (QMS).

Critical Software has submitted its QMS to external evaluation and has attained several Quality Certifications, such as ISO 9001:2008 Tick-IT; ISO15504 / SPICE Assessments; SPICE Level 2/3 (CMMI compliant); *CMMI Level 5 Staged Approach* and Aeronautics EN/AS9100:2003 and 9006:2003. Furthermore, these processes were also developed following international best practices like PMBoK from PMI, NASA-SEL (Software Engineering Laboratory from NASA) and ECSS (European Cooperation for Space Standardization).

Critical Software is also investing in quality through participation in events (e.g. participation in international conferences as participants and speakers) and quality related training (e.g. Six Sigma Green Belt and ISTQB certifications).”

Quality Management System

“Critical’s QMS defines effective and efficient processes and practices for project teams, in order to ensure that customer requirements and expectations are satisfied by the end product or service. Critical’s QMS can be tailored to meet specific customer requirements and project criticality levels. Furthermore, our customers have full visibility of the QMS applied to their projects.

The Tailoring strategy gives us the flexibility to adjust each project according to the applicable QMS processes and practices, taking into account project specific characteristics.”

Process Improvement

“A recurring objective of our QMS is to substantially improve Critical’s effectiveness, efficiency and competitiveness. Improvement is driven by our customers’ feedback. The external feedback is managed through Customer Satisfaction Forms and direct contact with the customers. The internal feedback is managed through an open interface, accessible to all Critical Software, S.A. employees, which allows everyone to submit improvement suggestions regarding each one of the QMS processes. Also, according to international engineering standards, models and methods such as ISO15504 (SPICE – Software Process Improvement and Capability dEtermination), ISO12207 (standards for Software Development Life Cycle) and ECSS standards and CMMI, Critical Software, S.A. performs continuous reviews of its processes.

We continuously monitor the qualitative and quantitative performance of the processes, in order to amend and improve them in response to product deficiencies, project issues and corporate objectives.

Opportunities for improvement are also triggered by feedback from quality management and project management activities, and as a result of management reviews performed by Critical's Quality Council. Since 2001, Critical has participated in early trials of the ISO15504 standard and has been through several capability assessments sponsored by the European Space Agency using the SPICE model. The commitment and involvement of Critical in software quality standards and best practices worldwide is also established by its contribution in international bodies, user groups, and conferences. Critical Software hosted and organized the 4th International SPICE Conference on Process Assessment and Improvement in 2004.

- Quality Management System (Quality Manual)
- Process Improvement Process
- Quality Management Process
- Project Life Cycle Management Process
- Project Management Process
- Key Process Area
- Project Types
- Customer Processes
- Engineering Processes
- Management Processes
- Organizational Processes
- Support Processes"

Consulting for Software Process Definition and Improvement

"Besides our internal "customers" (Critical project and product teams), the Quality Department at Critical has been extensively acquiring its own customer portfolio, providing guidance and consulting on implementing quality assurance and software process development processes and practices. Our customer requirements range from simple software procurement and maintenance processes, to full the life-cycle that encompasses the software development and implementation processes."

CMMI5

"Critical Software announces that it has achieved CMMI Level 5 Certification (Capability Maturity Model Integrator), being now a member of a prestigious elite of organizations that, at a global scale, have obtained the most demanding, recognized and hard to obtain, quality certification in Software Engineering. Critical Software S.A. as become the first Portuguese company to be able to achieve Level 5 in CMMI, after also being the first Portuguese company to achieve level 3 in March, 2006. With CMMI 5's application, Critical Software aims to strongly augment its productivity, greatly optimizing the processes associated with software engineering,, and attain a much higher ability to plan, predict and mitigate risks related with software development.

Recent studies show that companies spend, on average, 65% of their software teams' time solving problems, correcting bugs, or redesigning badly designed functionalities; which, in practice, means that only one third of their Information Systems teams' work is actually directed towards conceiving and constructing the solutions their businesses need.

"With the CMMI5 model, and by applying six-sigma techniques, Critical Software is working towards delivering software that is 99.9997% bug free and to shorten its development life-cycle. The same model and techniques are used to improve the precision and consistence of our predictions in the development of solutions. This is all our clients want to hear: effectiveness, efficiency and planning!" underlines Gonçalo Quadros, CEO of the Portuguese company, adding that "achieving CMMI Level 5 is a historical landmark in the road that Critical has been taking".

The CMMI model defines 5 levels of maturity. Some companies, at a worldwide level, have been able to achieve level 3, thus ensuring the homogeneity in practices and "genuine" project management. Nevertheless, to achieve Level 5 "high levels of maturity, grounded in the monitoring of the processes in terms of performance and quality, must be shown. At this level of maturity, all crucial decisions are made based on objective metrics – such metrics reinforce the decisions and permit us to measure, with precision, the degree of risk involved", points out José Gonçalo Silva, responsible for the Quality Department at Critical Software, adding that "we are ever more dependent on technology, in practically every little step we take in our day-to-day lives; small flaws in a computer system may have disastrous consequences – today, the reliability and robustness of computer solutions are much more than an important criterion for excellence, they are a necessity!"

The CMMI model was developed by the Software Engineering Institute (SEI) of the University of Pittsburgh – an authority and a reference point around the world on the definition and certification of the best practices in software engineering. This model was designed per request of the United States' Department of Defence (DoD) to ensure an effective and continual improvement in software development processes. The rigour and demanding nature of the computer systems at DoD made the need for software with high reliability levels a foremost one, leading to this model being considered decisive in fulfilling DoD's mission. This model differs from the ISO standard, in a fundamental way, for its complexity, demanding nature and the time consuming process that takes to obtain it.

CMMI5's key points:

Critical Software is the first and only Portuguese company to have achieved CMMI Level 5

With CMMI5 we join a very demanding and restrict group of just around 20 companies in Europe!

Using CMMI Level 5, Critical Software is working towards delivering software that is 99,9997% error free and shorten its development life-cycle." (For an abbreviated version of this information consult Point 1 of the *General Communicational Objectives*, regarding **Quality**)

Descrição de mercados / Market Discription

Descrição dos Mercados

Nesta secção pode consultar informação acerca dos mercados onde a Critical Software ópera, estando subdividida em secções relativas as áreas ECS e ASD, com descrições dos mercados contidos nessas áreas.

Descrição de mercados ECS:

- Governo
- Energia & Serviços Públicos
- Telecomunicações & Media
- Finanças & Seguros
- Produção

Descrição de mercados ASD:

- Espaço
- Aeronáutica
- Defesa & Segurança do Território
- Transportes

Descrição de mercados ECS

Governo

“Hoje em dia existe um esforço patente para tornar serviços públicos mais acessíveis, responsivos e eficientes. Para este efeito a Critical Software fornece soluções inovadoras e fiáveis que vão ao encontro dos objectivos do desafio que é o E-Governo. Os nossos clientes incluem governos locais e centrais, transportes, tesouraria, justiça, segurança social, gestão de emergência, autoridades de segurança entre outros.”

Energia & Serviços Públicos

“A nossa corrente colaboração com os mais importantes operadores de Energia & Serviços Públicos, como a Enersis, EDP e Sonagol, permite à Critical Software oferecer soluções aos nossos clientes, nomeadamente soluções de Gestão de Performance em Tempo Real (Real-time Performance Management - RtPM), para gerir todo o ciclo de decisões de negócio, incorporando eventos em tempo real e levando a tomada de acções inteligentes por toda a organização.”

Telecomunicações & Media

“A Critical tem um forte esforço interno de I&D para soluções para telecomunicações inovadoras, principalmente no campo de QoS (*Quality of Service* - Qualidade de Serviço para redes IP, tal como soluções para mediação de protocolos, implementação de protocolos, interfaces de *switch*, armazenagem de dados para clientes como a Siemens, Ericsson, Alcatel, Vodafone, Mozambique Telecom, Angola Telecom e Portugal Telecom, entre outros.”

Finanças & Seguros

“A Critical Software criou uma série de serviços e produtos para entidades na área da Finanças & Seguros, tais como gestão de ordens de trabalho e gestão de arquivo físico para instituições de renome na área da finança, além de plataformas baseadas na Web para companhias de seguros. Entre os nossos clientes pode encontrar a Caixa Geral de Depósitos, SIBS, BES, Millenium BCP e APS.”

Produção

“Reduzir os custos operacionais é uma das principais preocupações nestas indústrias, e a Critical acredita que o *software* é uma das formas mais efectivas de o fazer. Para este fim trabalha com clientes nas mais diversas indústrias, como a Infineon, PSA Peugeot Citroën e Portucel Soporcel, entre muitas outras, com soluções que incluem, mas não estão limitadas, a Integração de Aplicações Empresariais, e-Business, Aplicações Móveis.”

Descrição dos mercados ASD

Espaço

“A trabalhar nos segmentos do Espaço, Terra e Observação Terrestre desde 1999, a Critical tem-se estabelecido com um parceiro de confiança, próximo e proactivo para clientes como a Nasa, JAXA, EADS Astrium, Thales Alenia Space, DNV, GMV, Scysis, Vega entre muitos outros, através da entrega de soluções inovadoras, pelo assegurar de qualidade e da funcionalidade de produtos, ISVV e RAMS, enquanto utiliza as melhores tecnologias disponíveis e metodologias de modelação como SOA (Arquitectura orientada a serviços).”

Aeronáutica

“A Critical Software está especializada na arquitectura de *software* para avionica, testagem de sistemas e regulamentações relacionadas na indústria militar e civil, disponibilizando soluções chave-na-mão para clientes como AgustaWestland, SayGrove e Airbus. A Critical tem vindo a criar valor para fabricantes e operadores na área da aeronáutica através da concepção, desenvolvimento e disponibilização de Sistemas de Monitorização e de Saúde e Utilização e um sistema de Gestão de Frota (FMS).”

Defesa & Segurança do Território

“Defesa & Segurança do Território são duas das maiores preocupações de hoje. A Critical Software fornece soluções a clientes como a BAE Systems, Marinha e Forças Armadas Portuguesas, como serviços que englobam o suporte a Contratos Baseados na Disponibilidade ao desenvolvimento de Sistemas de Suporte a Logística, cobrindo todo o ciclo de vida destas soluções. A Critical tem credenciação de segurança ao nível "secreto" de PT MoD, NATO e UE, como também grande parte do seu pessoal.”

Transportes

“Os sistemas de transportes estão a tornar-se cada vez mais complexos, não só em escala, como também a nível tecnológico. A experiência da Critical na modelação e concepção de *software* para segurança e missões críticas, combinado com capacidades significativas a

nível de integração de aplicações, permite-nos fornecer soluções de referência, seguindo standards CENELEC até ao SIL4, para um vasto número de clientes e parceiros como APTS, Artemis, Novabase, ANA e TECMIC.”

Market descriptions

In this section can consult information describing markets where Critical Software works, being divided in sections encompassing the ECS and ASD areas, with descriptions of the markets contained in those areas.

ECS markets description:

- Government
- Energy & Utilities
- Telecommunication & Media
- Finance & Insurance
- Manufacturing

ASD markets description:

- Space
- Aeronautics
- Defence & Homeland Security
- Transportation

ECS markets description

Government

“Nowadays, there's a general patent effort to make public services more accessible, responsive and efficient. To this effect Critical deploys innovative and dependable solutions that meet the goals of the e-Government challenge. Customers include central and local government, transportation, treasury, justice, social security, emergency management, security authorities, among others. “

Energy & Utilities

“Our on-going collaboration with the most important Energy & Utilities operators, such as Enersis, EDP and Sonagol, allows Critical to offer unique solutions to our clients, namely Real-time Performance Management (RtPM) solutions, to manage the entire business decision cycle, incorporating real-time events and driving intelligent actions throughout the organizations.”

Telecommunication & Media

“Critical has a strong internal R&D effort into innovative solutions telecommunications, mainly in the field of QoS (Quality of Service) for IP networks, as well as solutions for protocol mediation, protocol implementation, switch interfacing and data warehousing for customers such as Siemens, Ericsson, Alcatel, Vodafone, Mozambique Telecom, Angola Telecom and Portugal Telecom, among others.”

Finance & Insurance

“Critical Software has put together a range of products and services for the Finance & Insurance entities, such as work order management and physical archiving management for major finance institutions, as well as web-based platforms for insurance companies.

Among our clients you'll find Caixa Geral de Depósitos, SIBS, BES, Millenium BCP and APS."

Manufacturing

"Reducing operational costs is one of the chief concerns in these industries, and Critical believes that software is one the most cost effective ways to do it. To this end it works with customers in the most diverse industries, such as Infineon, PSA Peugeot Citroën and Portucel Soporcel, among many others, with solutions that include, but are not limited to Enterprise Application Integration, e-Business, Mobile Applications."

ASD market description

Space

"Working in the Space, Ground and Earth Observation segments since 1999, Critical has established itself as a reliable, proactive and close partner for customers, such as NASA, JAXA, EADS Astrium, Thales Alenia Space, DNV, GMV, Scysis, VEGA among many others, by delivering innovative solutions, quality & product assurance, ISVV and RAMS, whilst using best available technologies and modeling methodologies such as SOA."

Aeronautics

"Critical Software specializes in avionics software architecture, system testing and related regulations for the aeronautics civil and military industry, delivering turnkey solutions to customers such as AgustaWestland, SayGrove and Airbus. Critical has created value for aeronautics manufacturers and operators by designing, developing and delivering a Health and Usage Monitoring System and a Fleet Management System (FMS)."

Defence & Homeland Security

"Defence & Homeland Security are two a major concerns nowadays. Critical Software provides solutions for clients such as BAE Systems, Portuguese Navy and Armed Forces with services ranging from the support for Availability Based Contracts to the development of Systems for Logistic Support, covering the entire life-cycle of these solutions. Critical has PT MoD, NATO and EU level "Secret" clearance, as well as a large number of its personnel."

Transportation

"Transportation systems are becoming increasingly complex, not only in scale, but also technology wise. Critical's technological background in modelling and designing safety and mission critical software combined with significant enterprise application integration capability allows us to deliver benchmark solutions, following CENELEC standards up to SIL4, to a wide array of clients and partners such as APTS, Artemis, Novabase, ANA and TECMIC."

Competências / Competences

Competências

Nesta secção estão disponíveis as descrições das competências presentes na Critical Software, descrevendo os conhecimentos e competências técnicas presentes na empresa, desenvolvidos para oferecer valor aos seus clientes.

- Integração de Aplicações Empresariais
- Sistemas Embebidos
- Comando & Controlo
- Observação Terrestre
- Suporte à logística
- Segurança & Infra-estrutura
- Gestão de Performance em Tempo Real
- Inteligência de Negócio
- Serviços Móveis
- Verificação, Validação & RAMS

Integração de Aplicações Empresariais

“A Integração de Sistemas e Soluções é uma das maiores preocupações na actualidade. A rápida evolução de SI/TI deixou muitas empresas com ilhas de informação espalhadas pelos seus departamentos, escritórios e serviços, compostos tanto por sistema legados como por topo de gama. A capacidade de integração da Critical Software enfrenta as questões do desenvolvimento, renovação e manutenção de aplicações empresariais especializadas, aplicações N-tier e baseadas na Web, soluções para a integração de soluções para o piso de produção, Arquitectura Orientadas para Serviços e Gestão de Processos de Negócio. A Critical Software lida com a complexa problemática da integração e o desenvolvimento de aplicações utilizando tecnologias topo de gama, abertas e *standards*.”

Sistemas Embebidos

“A área de Engenharia Embebida e em Tempo Real tem conhecimentos valiosos na área do desenvolvimento de *software* de alta integridade, particularmente onde as questões de fiabilidade, segurança e resposta em tempo real são de maior importância. A área de Engenharia Embebida e em Tempo Real tem uma vasta experiência em sistemas operativos em tempo real, disponibilizando manutenção e suporte para RTOS *open source* de terceiros, como o RTEMS e no nosso Sistema Operativo xLuna, que é utilizado no Mars Rover. Esta área de engenharia tem um corpo de conhecimento em *standards* específicos desta área de negócio como o DO-178B, ECSS, Galileo SW Standard, EN50128, EC61508 e MISRA.”

Comando & Controlo

“A área de C&C (Comando & Controlo) da Critical Software fornece soluções para sistemas de controlo de missão, simulação de sistemas, modelação, sistemas de controlo e

inteligência (C2I), lidando com problemas multidisciplinares com plataformas heterogêneas e distribuídas (*desktop* ou móveis).

A especialização C&C em controlo de missões é relativa a gestão de toda a informação relacionada com monitorização e comando, base de dados de missão, arquivamento de informação, planeamento de missão e avaliação de performance de missão. As capacidades de simulação de C&C da Critical Software estão focadas no desenvolvimento, validação e operação de simulares de sistemas para o espaço, ar e terra. Utilizando a vantagem da forte experiência da Critical Software na análise de cenários operacionais de C&C, as capacidades de simulação têm sido largamente utilizadas no treino de operadores e validação de sistemas. Para além disso, a nossa capacidade reconhecida em perceber os requerimentos do utilizador final de problemas de C&C tem sido combinada com metodologia topo de gama orientada por modelos, de forma conceber sistemas rentáveis, modernos e altamente complexos, para missões críticas de monitorização e de controlo.”

Observação Terrestre

“A utilização de informação fornecida por sistemas de Observação da Terra, em ambientes integrados, tem um papel cada vez mais importante nas sociedades modernas. Complementadas outras tecnologias convergentes, esta informação fornece uma larga série de serviços para comunidades de utilizadores em indústrias tão variadas como transportes, segurança, defesa, planeamento urbano, turismo entre outras. Como exemplificado na solução Premfire, especialmente desenhada para a prevenção e combate aos incêndios florestais, a Critical Software desenvolveu tecnologias, sistemas e serviços nas áreas de detecção remota, processamento de dados, fusão e disseminação. Estes cobrem a cadeia de processamento de dados de forma global, desde a recepção de dados de satélite até a disseminação para produtos de utilizador final. A cadeia de processamento completa inclui calibração de carga útil, processamento de imagens e geo-localização, agrupamento de informação de diferentes sensores e instrumentos que será dirigida ao utilizador final.”

Suporte à logística

“A relação entre Disponibilidade e o Custo Total de Propriedade (TCO) é cada vez mais o centro de um estilo de gestão guiado pela eficiência. Operadores por todo o mundo realçam a necessidade de desenvolver estruturas de custo baseadas no uso real dos equipamentos, por exemplo, olhar para o “Serviço” em oposição ao “Activo”. Isto significa uma mudança de paradigma em todo o ciclo de vida da logística, tornando a eficiência da gestão de frota o mais importante elemento numa aproximação ao Suporte Integrada à Logística.

A área de engenharia SIL da Critical Software tem desenvolvido uma forte série de competências na disponibilização minuto a minuto de informação relativa ao posicionamento e disponibilidade da frota, de uma forma integrada e precisa. As nossas soluções permitem o estabelecimento de contratos de Logística Baseada no Desempenho (PBL), e criar ferramentas para a execução de simulações de casos possíveis, permitindo aos utilizadores testar diferentes cenários, baseados em parâmetros operacionais e de manutenção seleccionáveis.”

Segurança & Infra-estrutura

“A área de engenharia para segurança está focada em tecnologias avançadas para sistemas segurança de informação (auditoria e serviços técnicos) e de concepção de infra-estrutura TI. Tem um enfoque especial em fornecer soluções seguras para a classificação de informação e sistemas de comunicação.

Esta área cobre domínios como sistemas de suporte a operações (OSS) de telecomunicação, mediação de redes de informação, gestão de redes de telecomunicação (telecommunications management network - TMN), HPC, transmissão de dados (camadas de protocolos de comunicação), qualidade de serviço sobre IP (QoS), PKI e criptografia, sistemas de autenticação forte, planeamento de redes, concepção & gestão e segurança de rede (Roteamento, IDS/IPS, unified messaging).”

Gestão de Performance em Tempo Real

“Gerir uma organização moderna é uma tarefa complexa. Para atingirem os seus objectivos, executivos de nível C têm que criar medidas de performance que movam a organização em frente, focando-se no custo operacional e em medidas de rentabilidade, de forma a melhorar a alocação de recursos e a toma de decisões.

Boa informação não só é útil na execução de uma estratégia de gestão para o desempenho corporativo, como é essencial. Sem um abundante e preciso arquivo das suas operações de negócio, será forçado a fazer suposições pouco precisas, o que irá minimizar os benefícios da sua estratégia. A área de Gestão de Desempenho em Tempo real (GDTr) da Critical Software ajuda empresas a medir o seu desempenho em tempo real, explorando as condições actuais de mercado e melhorando a agilidade de negócio. A área de engenharia RtPM na Critical tem fornecido soluções abertas, totalmente adaptáveis para as indústrias de Energia e Serviços Públicos, permitindo que a gestão tenha acesso a informação em estado bruto ou agregada, em tempo real, permitindo a criação de relatórios centrados em tópicos através de portais Web.”

Inteligência de Negócio

“De forma a tomar melhores decisões, a informação deve estar disponível de uma forma atempada. Inteligência de Negócio é uma série de tecnologias e práticas que permitem que companhias convertam informação e activos tecnológicos em conhecimento. A área de IN da Critical Software disponibiliza um melhor entendimento de negócio e identificação de ineficácia nos processos, tornando mais fácil e praticável a definição de objectivos, a monitorização de desempenho e a toma de decisões fundamentadas, com base em interfaces Web com políticas de segurança detalhadas. A capacidade de IN da Critical Software ajuda a definir estratégias para qualidade de informação e processos de integração de informação para a arquitectura de informação, utilizando plataformas de IN escalonáveis. Utilizando tecnologias Business Objects, Microstrategy, Microsoft e Oracle, a Critical disponibiliza a informação que é “a única versão da verdade”, acessíveis através painéis de controlo e “Balanced Score Cards”.”

Serviços Móveis

“A área de engenharia Móvel da Critical Software tem desenvolvido aplicações para dispositivos móveis, para o mercado de massas e clientes de alto volume. Esse é o caso de

aplicações multimédia móveis para terminais baseados em Symbian e Java, suportando uma série de serviços como TV, Video-on-Demand, Catch-Up TV e Subscrição de Alertas, utilizando “teclas configuráveis” e “fluxo móvel”, e incluindo um GUI altamente configurável.

A Critical Software também desenvolveu uma solução web Messenger para operadores de Telecomunicação, integrando VoIP and Video, permitindo comunicação PC-2-PC e PC-2-Telefone. Desenvolveu uma Caixa de Ferramentas para Portais Online para Dispositivos que acelera o *time-to-market* de poderosas soluções ODP, as quais incluem vídeo móvel, *e-mail*, recepção de SMS e inserção de publicidade.”

Verificação, Validação & RAMS

“Os nossos serviços de engenharia de Verificação & Validação estão aptos para lidar com sistemas críticos para segurança e têm como objectivo aumentar a qualidade de produtos de *software*, desta forma reduzindo riscos e custos ao longo da vida operacional do software. Como um fornecedor de VV & RAMS de renome, a Critical Software garante que o *software* trabalha de acordo com os parâmetros e requerimentos definidos.

Verificação consiste em garantir que o produto cumpre com os requerimentos, ao longo de todas as fases do seu ciclo de vida. Isto é conseguido através de análise, inspecções e avaliações formais de itens de *software* intermédios e finais. Os itens de *software* analisados são seleccionados de acordo com uma análise de criticidade previamente executada, aumentando dessa forma a rentabilidade desta actividade. Validação consiste em demonstrar que o *software* cumpre o seu objectivo. Isto é atingido testando o produto em ambientes reais ou simulados. O objectivo destas actividades de validação é avaliar os comportamentos em caso de erros, em questões de segurança de equipamento e pessoal, e outras áreas onde uma falha pode causar efeitos indesejáveis.

As técnicas da Critical Software em Fiabilidade, Disponibilidade, Manutenção e Segurança cobrem: Análise de Calendarização, Análise da Interacção de Software e Hardware; Inspecção de Código; Testagem de Robustez; Testagem de Resistência e Injecção de Falhas; Modos de Falha de Software; Análise de Criticidade (SFMECA); Análise em Árvore de Falhas de Software (SFTA); Análise de Riscos (HÁ).” (Para mais informação consulte a secção de *Qualidade*)

Competences

The descriptions of the competences present in Critical Software are available in this section, describing the knowledge and technical competences available in the company, developed to offer value to its clients.

- Enterprise Application Integration
- Embedded Systems
- Command & Control
- Earth Observation
- Integrated Logistic Support
- Security & Infrastructure
- Real-time Performance Management
- Business Intelligence
- Mobile Services
- Verification, Validation & RAMS

Enterprise Application Integration

“Systems and solutions Integration is one of today’s foremost concerns. IS/IT’s fast pace evolution has left many organizations with islands of information spread throughout departments, offices and services, comprising of legacy and state-of-the-art systems. Critical’s Integration capability addresses enterprise application custom development, renewal and maintenance, N-tier and web-centric applications, shop floor integration solutions, Service Oriented Architecture and Business Process Management. It addresses complex integration and application development problems by using open, standard and state-of-the-art technologies.”

Embedded Systems

“Critical's Embedded and Real-Time engineering area has valuable know-how in the development of high integrity software, particularly where real-time and/or safety and dependability issues are paramount. The embedded software and real-time engineering area has a vast experience in real-time operative systems providing maintenance and support for third-parties open-source RTOS such as RTEMS and for our own developed xLuna Operating System, which is running on the Mars Rover. This engineering area has a body of knowledge in business specific standards such as DO-178B, ECSS, Galileo SW Standard, EN50128, EC61508 and MISRA.”

Command & Control

“Critical’s C&C (Command & Control) area provides solutions for mission control systems, system simulation, modelling, control and intelligence (C2I) systems, addressing inter-disciplinary problems involving multiple, heterogeneous and distributed platforms (desktop or mobile).

The C&C expertise in mission control concerns management of all information regarding monitoring and commanding, mission database, data archiving, mission planning and mission performance evaluation. Critical Software’s C&C simulation capabilities are mainly focused on the development, validation and operation of simulators for space, air

and ground systems. Taking advantage of Critical's strong experience in the analysis of C&C operational scenarios, the simulation capabilities have been mostly used for operator training and systems validation. In addition, the recognized ability to understand end-user requirements of C&C problems have been combined with state of the art model-driven design methodologies, in order to conceive cost-effective modern, highly complex and mission critical monitoring and control systems."

Earth Observation

"The use of information provided by Earth Observation systems, in integrated environments, plays an ever growing role in modern day societies. Complemented with other converging technologies, this information provides a wide array of services to user communities in such diverse industries as transportation, security, defence, urban planning, tourism and more.

As exemplified in the showcase solution Premfire, specially designed for prevention and combat of forest fires, Critical has developed technologies, systems and services in the areas of remote sensing, data processing, fusion and dissemination. These cover the entire data processing chain, from reception of satellite data to end-user products dissemination. The complete processing chain includes payload calibration, image processing and geo-location, grouping of data from different sensors and instruments which is directed to the final user."

Integrated Logistic Support

"Availability versus Total Cost of Ownership is becoming central to an efficiency-driven management style. Operators worldwide emphasize the need for developing cost structures based on real use of equipment, i.e. looking at "Service" as opposed to "Asset". This means a paradigm change in the full logistics life-cycle, thus making the efficiency of fleet management the most important element in an Integrated Logistic Support approach.

Critical's ILS engineering area has developed a sturdy set of skills in delivering an integrated, accurate and up-to-the-minute depiction of information on fleet availability and positioning. Our solutions allow the establishment of Performance Based Logistics type contracts, and grant "what if" simulation facilities, allowing users to test out different scenarios, based on selectable operational and maintenance parameters."

Security & Infrastructure

"The Security engineering area is focused on advanced technologies for information security systems (auditing and technical services) and IT infrastructure design. It has a special focus on providing secure solutions for information classification and messaging systems.

It covers domains such as telecommunications operations support systems (OSS), network data mediation, telecommunications management network (TMN), HPC, data communication (communications protocol stacks), IP quality of service (QoS), PKI and cryptography, strong authentication systems, network planning, designing & management and network security (routing, IDS/IPS, unified messaging)."

Real-time Performance Management

“Managing a modern organization is complex. To succeed, C-level executives must create performance measures drive the organization forward, by focusing on operational cost and profitability measures, to improve resource allocation and decision making.

Good data is not only helpful in the execution of a management strategy for corporate performance, it is essential. Without a rich and accurate historical archive of your business operation, you will be forced to make loose assumptions that minimize the benefits of your strategy. Critical’s Real-time Performance Management (RtPM) area helps companies to measure performance in real-time, by exploiting current market conditions and improve business agility. RtPM engineering area at Critical has delivered totally customisable open solutions for the Energy & Utilities industries, allowing management to have access to raw or aggregated data in real-time, thus enabling the creation of focus-centric reports via a web portal.”

Business Intelligence

“In order to make the better decisions, information must be provided on a timely fashion. Business Intelligence is a set of technologies and practices that allow companies to leverage data and technological assets into knowledge. Critical’s BI engineering area provides a better business insight and process inefficiencies identification, making it easy and possible to set objectives, monitor performance and make educated decisions, based on web interfaces protected with fine-grained security policies. Critical’s BI capability helps in setting up data quality strategies and data integration processes for a company information architecture, using scalable BI platforms. Using Business Objects, Microstrategy, Microsoft and Oracle technologies, Critical provides data which is the “single version of the truth”, accessible through dashboards and Balanced Score Cards.”

Mobile Services

“Critical’s Mobile engineering area has developed applications for mobile devices for mass market and high volume customers. That’s the case with a multimedia mobile application for Symbian and Java based terminals supporting several services like TV, Video-on-Demand, Catch-Up TV and Alerts Subscription, using “soft keys” and “mobile flow”, and including a completely configurable GUI.

Critical has also developed a web messenger solution for Telco operators integrating VoIP and Video, and allowing PC-2-PC and PC-2-Phone communication. Also, an On-line Device Portal Toolbox that accelerates the time-to-market of powerful ODP solutions, which can include mobile video, email, SMS trapping and advertisement bundling.”

Verification, Validation & RAMS

“Our Verification & Validation engineering services are targeted at safety critical systems and aim to increase the quality of software products, thereby reducing risks and costs through the operational life of the software. As a renowned VV & RAMS provider, Critical ensures that the software performs to the specified level of confidence, within its designed parameters and defined requirements.

Verification consists of ensuring that the software product is compliant with the requirements, through all phases of its life-cycle. This is accomplished through analysis,

inspections and formal evaluations of intermediate and final software items. The software items analyzed are selected according to a previously performed criticality analysis, therefore increasing the activity "value for money". Validation consists of demonstrating that the software accomplishes its intended purpose. This is achieved by testing the product in real or simulated environments. The intent of these validation activities is to assess error handling behaviors, safety and security issues, and areas where a failure might cause undesirable effects.

Critical's Reliability, Availability, Maintainability & Safety techniques cover: Schedule Analysis; Hardware Software Interaction Analysis; Code Inspections; Robustness Testing; Stress Testing and Fault Injection; Software Failure Modes; Effects and Criticality Analysis (SFMECA); Software Fault Tree Analysis (SFTA); Hazard Analysis (HA)." (For further information consul the section on **Quality**)

Direitos de Autor - Copyright

Direitos de Autor

Nesta secção pode consultar informação acerca de direitos de autor, símbolos e regras aquando do tratamento de informação e produtos registados.

Direitos de Autor - Símbolo de Copyright ©

Para a sua inclusão não é necessário que se efectue qualquer tipo de registo da obra. Este símbolo deverá ser incluído não apenas nas publicações impressas (tais como os artigos, relatórios, estudos, manuais, etc.), mas também em qualquer suporte que contenha a obra (software, CDs, vídeos, etc.), devendo ser indicado de forma visível.

A utilização de uma obra protegida por Direitos de Autor admite várias fórmulas de advertência em relação aos direitos reservados.

Por Ex. © Critical, 2010, Portugal. Todos os direitos reservados.

Protecção de símbolos - Marcas

A inclusão do sinal ® é apenas possível nos símbolos de marcas registadas.

Além deste símbolo poderão utilizar-se as palavras “Marca registada”, as iniciais “M.R.”

No caso de um logótipo registado devem utilizar-se as palavras “Logótipo registado” ou as iniciais “L.R.”.

Nos Estados Unidos da América utilizam-se normalmente os símbolos “TM” e “SM” (para Marcas de Produtos e para Marcas de Serviços respectivamente), normalmente indicando que uma dada entidade reivindica direitos sobre a marca. Estes símbolos são vulgarmente usados antes da obtenção do registo.

Protecção das Invenções - Patentes

A inclusão do aviso “Patent Pending N.º XXX” ou “Patent N.º XXX” é apenas possível para os produtos ou serviços que incluam o objecto da invenção pedida ou concedida, respectivamente.

Copyright

In this section you can consult information regarding copyright, symbols and rules to be applied when dealing with information and registered products.

Copyright – The Copyright symbol ©

In order to include it you don’t need to register the work in any way. This symbol should be not only included in printed publications (such as articles, reports, studies, manuals, etc.) but also in any medium that contains the work (software, CDs, videos, etc.) and should be included in a visible way. The use of a work protected by Copyright allows for various types of warning as to the right reserved.

E.g. © Critical, 2010, Portugal. All rights reserved.

Protection of symbols – Brands

The inclusion of the sign ® is only possible in the symbols of registered brands.

Besides this sign, one might use the words “Trademark”, the initials “TM”. As to a registered logotype, one should use the words “Logo Registered” or the initials “LR”. In the United States of America, the symbols “TM” and “SM” (for trademark and service mark respectively) are normally used, usually indicating that an entity claims rights over the brand. These symbols are usually used before registration.

Protection of Inventions – Patents

The inclusion of the warning “Patent Pending N. ° XXX” or “Patent N. ° XXX” is only possible for products or services that include object of the invention that was requested or granted, respectively.

Informação para Press Releases / Information for Press Releases

Informação Para Press Releases

Esta secção serve como um repositório para as secções **Acerca Critical ...** para diferentes spin-offs e ocasiões, em inglês e português, que serão utilizadas nas conclusões das *Press Releases*. Para mais informações acerca da construção de **Press Releases** veja a secção *Estrutura de Press Releases*.

- Critical Software
- Critical Health
- Critical Manufacturing
- Critical Materials
- Critical Links

Critical Software

“Sobre a Critical Software www.criticalsoftware.com

A Critical Software é uma empresa internacional que desenvolve soluções e fornece serviços e tecnologias inovadoras e fiáveis, para o suporte de sistemas críticos. A partir dos nossos escritórios em Portugal, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil, Roménia e Moçambique, o nosso foco no mercado global e cultura multinacional permitiram-nos entrar nos mais diversos mercados mundiais, e a adaptarmo-nos aos mais exigentes ambientes empresariais, compreendendo as necessidades dos nossos clientes e os requisitos dos seus negócios. Temos colaboradores especializados e competentes, prontos para ajudar os nossos clientes a atingir os seus objectivos e manter o seu sucesso nas TI. Desde sempre, os nossos clientes valorizam a nossa honestidade, profundo conhecimento e forma como lidamos com parcerias. Sermos independentes de qualquer fornecedor permite escolher e recomendar as tecnologias de terceiros mais adequadas e eficientes em termos de custos, adaptadas aos requisitos únicos de cada cliente. A Critical segue rigorosos processos de certificação de qualidade, de acordo com CMMI® Level3, ISO 9001:2000 Tick-IT, ISO 15504, NATO AQAP 150, AQAP 2120 e EN9100.”

Critical Health

“Sobre a Critical Health www.critical-health.com

A Critical Health é uma *spin-off* da Critical Software e participada da Critical SGPS, dedicada ao desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras na prevenção da perda da visão e da mobilidade. Uma das soluções desenvolvidas pela Critical Health é o Retmarker, uma ferramenta informática de suporte à decisão, disponível em várias versões, que detecta e monitoriza lesões do foro oftalmológico. Outra das inovações da empresa é a sua solução de *Health Monitoring*, um sistema de monitorização remota que promove melhorias consideráveis na qualidade da prestação de cuidados a idosos em residências assistidas. As soluções inovadoras da Critical Health são desenvolvidas a partir de parcerias com as melhores Universidades, Hospitais e Instituições de Investigação Científica.

(Versão 2)

“Sobre a Critical Health - www.critical-health.com

A Critical Health é uma *spin-off* da Critical Software e uma parte da Critical SGPS na área das tecnologias de cuidados de saúde, dedicada ao desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras na prevenção da perda da visão e da mobilidade. O primeiro produto comercial da Critical Health é o Retmarker, uma ferramenta informática que ajuda os médicos a focar a sua análise e exames complementares nas áreas mais relevantes das retinografias. A empresa também está focada em melhorar a qualidade dos cuidados e poupar tempo aos prestadores de cuidados em residências de cuidados assistidos. Todas as soluções inovadoras da Critical Health são desenvolvidas a partir de parcerias com as melhores Universidades, Hospitais e Instituições de Investigação Científica.”

Critical Manufacturing

“Acerca da Critical Manufacturing S.A.

A Critical Manufacturing é uma empresa fundada no negócio estabelecido pela Critical Software e na inspiração e experiência de uma equipa de especialistas de renome na indústria, criando soluções de *software* de ponta para as indústrias de fabrico avançado na área solar, da electrónica e de semicondutores. A companhia faz parte do Critical Group, um grupo privado de empresas fundado em 1998 para fornecer soluções para sistemas de informação para missões e negócios críticos. Tem um crescimento anual médio de 50% sustentado desde a sua fundação, e opera ao CMMI Nível 5 e no Sistema de Qualidade ISO9001. A Critical Manufacturing tem como base uma equipa de serviços com uma enorme experiência proveniente do Grupo Critical, e uma equipa de produtos estabelecida com mais de 10 anos de experiência no fabrico de alta tecnologia. A companhia é composta por mais de 80 pessoas, com a sua sede e principal centro técnico em Portugal e instalações adicionais na Alemanha, China e Estados Unidos. Para mais informações, visite www.criticalmanufacturing.com ou contacte-nos através de contact@criticalmanufacturing.com.”

Critical Materials

“Sobre a Critical Materials - www.critical-materials.com

A Critical Materials é uma *start-up* de base tecnológica que fornece produtos capazes de realizar diagnósticos e prognósticos de sistemas estruturais críticos. A empresa desenvolve tecnologia própria quer em modelos constitutivos de previsão quer em integração e aplicação de materiais funcionais. Deste modo posiciona-se como fornecedor para os mercados internacionais dos sectores aeroespacial e defesa. Fundada em 2008, integra o grupo Critical e encontra-se sediada em Guimarães.”

Critical Links

“Sobre a Critical Links

Critical Links é pioneira na concepção de soluções para infra-estruturas de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para a Escola 2.0 a próxima geração de escolas. O portfólio da Critical Links para a Escola 2.0 fornece soluções para educação de 1:1, Trabalho em Rede e Administração, necessárias para suportar uma experiência de educação colaborativa, rica em conteúdos; para além de um leque de funcionalidades de

trabalho em rede e comunicação, inclui também um sistema completo para a gestão educativa, de clientes e recursos, e um sistema de informação de alunos.

O portfólio de Escola 2.0 inclui a gama de *appliances* para a educação da Critical Links (eA) que pode ser utilizada quer ao nível de sala de aulas ou ao nível de toda uma escola. A *appliance* para a educação da Critical Links (eA) está disponível em várias versões de forma a escalonar consoante o número de alunos, de 60 a 1000 e acima.

As *appliances* para a educação da Critical Links têm sido postas ao serviço a um nível mundial tendo, inclusive, sido utilizadas no maior programa de modernização escolar do mundo. Para mais informação acerca do portfólio edgeBOX e as ofertas da Critical Links para a educação podem ser encontradas em <http://education.criticallinks.com/PR>.

Siga as nossas iniciativas para a escola 2.0 no Twitter: <http://twitter.com/Schools20>."

Information for Press Releases

This section is the repository for the sections About Critical ... for the different spin-offs and occasions that will be at the end of the Press Releases. For more information about the construction of **Press Releases**, see the section *Structure of Press Releases*.

- Critical Software
- Critical Health
- Critical Manufacturing
- Critical Materials
- Critical Links

Critical Software

“About Critical Software - www.criticalsoftware.com

Critical is a leading provider of solutions, services and technologies for mission and business critical information systems. From our offices in Portugal, USA, UK, Romania and Brazil our global market focus and multinational culture have allowed us to penetrate various markets around the globe, enabled us to adapt to the most demanding environments and made it possible to better understand customer needs and business requirements. Working within a diverse array of sectors, we deliver high-quality; expert staffs that help our customers achieve and sustain their success in all IT ventures. Time and time again, our customers value our honesty, in-depth knowledge and partnership approach, which in tandem ensure excellent results. Being vendor-independent enables us to accurately select and recommend the most suitable and cost-effective third-party technologies, tailored to the specific requirements of each individual customer. The company operates a quality management system certified to CMMI® Level3, ISO 9001:2000 Tick-IT, ISO 15504, NATO AQAP 150, AQAP 2120 and EN9100.”

Critical Health

“About Critical Health - www.critical-health.com

Critical Health is a Critical Software spin-off and a holding of Critical SGPS, dedicated to the development of groundbreaking technological solutions in the area of loss of mobility and vision prevention. One solution developed by Critical Health is Retmarker, a decision support tool available in different versions, developed to detect and monitor opthalmologic lesions. Other groundbreaking solution is its Health Monitoring solution, a system for remote monitoring that enable better healthcare services for elderly persons in rest homes. Critical Health's innovative solutions are developed through partnerships with the best universities, hospitals and scientific research institutions.”

(Version 2)

“About Critical Health - www.critical-health.com

Critical Health is a Critical Software’s healthcare technology division spin-off and a holding of Critical SGPS, committed to the development of groundbreaking technological solutions in the fields of Vision loss and Mobility prevention. Critical Health’s first commercial product is Retmarker, a software solution that helps medical doctor's focus their analysis and complementary exams on the most relevant areas of retinographies.

The company is also focused on improving patients' quality of care and save caregivers time in Assisted Living facilities. All Critical Health's innovative solutions are developed through partnerships with leading Universities, Hospitals and Scientific Research Institutions."

Critical Manufacturing

"About Critical Manufacturing S.A.

Critical Manufacturing is an enterprise founded from the established business of Critical Software and the inspiration and experience of a team of international renowned industry experts, that creates leading edge software solutions for the advanced manufacturing industries of solar, electronics and semiconductors. The company is part of Critical Group, a private group of companies founded in 1998 to provide solutions for mission and business critical information systems. Annual growth has been sustained at 50% per year on average since its foundation, operating a CMMI Level 5 and ISO9001 Quality System. Critical Manufacturing is based on an experienced services team coming from Critical Group, and established a product team of individuals with more than 10 years' experience in high-tech manufacturing. The company comprises over 80 people, with its headquarters and main technical centre in Portugal and additional facilities in Germany, China and USA.

For more information, visit www.criticalmanufacturing.com or contact us at contact@criticalmanufacturing.com."

Critical Materials

"About Critical Materials - www.critical-materials.com

Critical Materials is a technological start-up that supplies products able of undertaking diagnostics and prognostics of critical structural systems. The company develops proprietary technology both in constitutive models for prediction or in integration and application of functional materials. Due to that, it is positioned as a provider for the international markets in the aerospace and defence sectors. Founded in 2008, it is part of the Critical Group and has its headquarters in Guimarães."

Critical Links

"About Critical Links - <http://education.criticallinks.com/PR>

Critical Links is a pioneer delivering innovative Information & Communications Technology (ICT) and Learning infrastructure solutions for School 2.0 the next generation of Schools.

Critical Links' School 2.0 portfolio provides the 1:1 learning, Networking and Administration necessary to support a highly interactive and content rich & collaborative educational experience; apart from a host of networking and communication capabilities, it also offers comprehensive learning management, client management, asset management and a student information system.

The School 2.0 portfolio is comprised of the Critical Links education appliance (eA) series that can be deployed in both a classroom and on a school wide basis. The Critical Links education appliance (eA) comes in versions to support anywhere from 60 to 1000 students and beyond.

Critical Links' education appliances have been deployed globally including in the world's largest school modernization program.

More information about the edgeBOX portfolio and Critical Links' educational offering can be found at <http://education.criticallinks.com/PR>.

Follow our School 2.0 initiatives on Twitter now: <http://twitter.com/Schools20>."

Guias Para a Escrita de Textos / Text Writing Guides

Guia para a escrita de textos

Aqui estão disponíveis guias para a construção dos diferentes géneros textuais de utilização comum na Critical Software.

- **Criar uma Short News** (pequena notícia para o website corporativo)
- **Case Studies** (*colateral* de um projecto)
- **Press Releases** (Comunicados de Empresa)
- **New Business** (Noticias para a *intranet*)

Short News

As notícias curtas, presentes no *website* da Critical, são uma ferramenta essencial para a comunicação e promoção das actividades da empresa. Tendo em conta a necessidade de comunicar de forma mais sucinta possível para não alienar possíveis leitores e ao mesmo tempo criar uma forma de comunicação que seja eficiente ao nível de tempo que exige do colaborador.

Template: (*inserir aqui o link para o template no repositório*)

Estrutura:

Título

Local, Data - Notícia + delineação do local onde decorrerá o evento, caso este seja no futuro.

Principais conceitos a ter em mente aquando da criação de uma pequena notícia:

O foco deve ser no papel da Critical, ou do seu representante, no contexto ou evento a que se refere a notícia. De facto deve-se começar com essa ideia. Por exemplo, no caso de um representante da Critical ser parte de um painel, numa conferência, não existe necessidade de referenciar os seus nomes e empresas ou instituições, exceptuando o caso em que sejam figuras de grande renome e partilhar com elas um prémio, evento ou painel seja um sinal de mérito para a empresa.

Exemplo:

“Critical Software aborda “A Internacionalização, solução de crescimento” no Fórum PMER Global.

Europarque, Santa Maria da Feira - 26 de Maio de 2010 – Critical Software irá participar no Fórum PMER Global na pessoa do seu CEO, Gonçalo Quadros. Este estará responsável pela primeira conferência do fórum, onde abordará a temática “A Internacionalização, solução de crescimento”. A experiência da Critical Software, no contexto do crescimento sustentável dentro e fora das fronteiras portuguesas, é uma mais-valia quando se trata da partilha de boas práticas e ideias. O Fórum PMER Global terá lugar no Europarque de Santa Maria da Feira, no dia 26 de Maio de 2010.”

Case Studies

Um estudo de caso, no contexto da Critical Software, é um documento onde encontra o resumo do processo de execução de um projecto. O repositório da Critical Software inclui versões dos estudos de caso em português e em inglês.

Template: (*inserir aqui o link para o template no repositório*)

Estrutura:

Desafio

Nesta secção se define a problemática inicial do projecto, os sistemas em utilização (se aplicável), e as necessidades a suprir no decurso da execução do projecto. Podemos também incluir o contexto em que surgiu esta colaboração, se for relevante na promoção da imagem da Empresa (ver *Objectivos Comunicacionais Gerais*).

Solução

Nesta secção deverão ser referidas as soluções encontradas para suprir as necessidades referidas anteriormente, e as tecnologias e recursos utilizadas no projecto.

Benefício

Nesta secção deverá ser incluído o que resultou do projecto, o benefício para o cliente, e benefício para a Critical, como, por exemplo, o "know-how" ou a entrada num novo mercado.

Citação do Cliente (quando positiva)

Aquando da conclusão do projecto o Departamento de Qualidade compilará a informação acerca da performance do projecto. Dessa informação deverá ser retirada uma citação, caso seja positiva, para a imagem da Critical Software, para incluir no estudo de caso

Logótipo do Cliente

Logótipo do Projecto / Imagem Alusiva ao Projecto

Exemplo:

Sistema de Transporte Futuro

Desafio

- Desenvolver um Sistema de Orientação Autónomo para um autocarro revolucionário, baseado num conceito de transporte de passageiros cómodo que circule em faixas de rodagem dedicadas de alta frequência. O autocarro Phileas circula em faixas onde estão encaixados marcadores magnéticos para uma orientação automática, conjugando as vantagens do transporte ferroviário com o baixo custo e flexibilidade de um sistema rodoviário;
- Certificar o Sistema de Orientação e acompanhar a Certificação do autocarro.

Solução

- Avaliação de Segurança e Demonstração de Segurança;
- *Hardware* Diverso, Software de Alta Integridade;
- Equipa distribuída de Engenheiros de Sistemas (NL, UK, FR, PT).

Benefício

- Componentes de Alta Integridade para o Sistema de Orientação

Press releases

Um comunicado de imprensa é uma declaração oficial ou a descrição de um evento que é especialmente preparada e enviada aos meios de comunicação, de forma a atrair interesse e publicidade para os produtos e serviços fornecidos pela Critical Software.

Template: (*inserir aqui o link para o template no repositório*)

Estrutura:

Título: Evento ou produto em foco.

Subtítulo: Contexto e/ou resultado, participantes no evento.

Texto:

Localização, data - O primeiro parágrafo deve sumariar a importância do evento ou do produto a ser lançado, os participantes e os resultados decorrentes destes. Os parágrafos subsequentes devem misturar citações acerca do assunto tratado de figuras chave nos eventos e a contextualização do evento ou produto.

Sobre:

No final do comunicado de imprensa deve ser incluída uma pequena descrição da empresa, como apresentada na secção "Informação no Final dos comunicados de Imprensa", escolhendo o mais apropriado para o contexto do comunicado de imprensa.

Exemplo:

Título: Critical Software celebra contrato com a empresa águas de Moçambique

Subtítulo: Tecnológica portuguesa consolida presença em África com constituição de subsidiária moçambicana

Texto:

Maputo, Moçambique, 15 de Dezembro de 2009 – A Critical Software anuncia a constituição de uma subsidiária em Moçambique e a celebração de um contrato com a empresa Águas de Moçambique, para o fornecimento de serviços de consultoria e integração de sistemas. Consolidando uma presença continuada em Moçambique, desde 2001, e ao longo da qual tem apoiado o desenvolvimento de algumas das mais prestigiadas empresas e entidades públicas, a Critical Software dá assim mais um passo com a constituição da sua subsidiária em Moçambique.

Em linha com o seu posicionamento, a Critical Software Moçambique focar-se-á no desenvolvimento de soluções críticas de apoio ao negócio, para mercados verticais específicos e consubstanciadas em tecnologia avançada de *software*, em metodologias de referência e em processos alinhados com as *best practices* internacionais. “Numa primeira fase, iremos centrar a nossa actividade nos sectores das Telecomunicações, Serviços Financeiros, Administração Pública e Energia & Utilities”, refere Rui Pereira Melo, administrador executivo da subsidiária Moçambicana.

O contrato com a Águas de Moçambique visa “o fornecimento de Serviços de Consultoria e de Integração, nomeadamente na área da Administração e Optimização de Bases de Dados Oracle”, explicita Rui Pereira Melo.

Do portefólio de clientes da Critical Software Moçambique fazem já parte instituições moçambicanas de referência, tais como as operadoras de telecomunicações TdM e mCel, a instituição bancária BCI, o Conselho Municipal de Maputo e a petrolífera Petrolgal

Moçambique, entre outras. Os objectivos de crescimento são agressivos e passam por duplicar, em dois anos, o volume de vendas no território moçambicano.

“Moçambique é um País fantástico, que sempre nos acolheu bem e com quem vimos a fazer um percurso tranquilo, mas persistente, de aposta na Inovação e no desenvolvimento tecnológico”, salienta Rui Pereira Melo salienta, sublinhando o facto de já se encontrar assinado “um protocolo de cooperação com uma das instituições académicas de referência – o ISUTC – estando em preparação a assinatura de mais protocolos com outras Universidades. O nosso compromisso para com a sociedade moçambicana é de longo prazo. Pretendemos ser agentes activos na preparação dos jovens moçambicanos para o ingresso no sector das Tecnologias de Informação e Comunicação.”

Sobre:

Sobre a Critical Software www.criticalsoftware.com

A Critical é uma empresa internacional que desenvolve soluções e fornece serviços e tecnologias inovadoras e fiáveis, para o suporte de sistemas críticos. A partir dos nossos escritórios em Portugal, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil, Roménia e Moçambique, o nosso foco no mercado global e cultura multinacional permitiram-nos entrar nos mais diversos mercados mundiais, e a adaptarmos-nos aos mais exigentes ambientes empresariais, compreendendo as necessidades dos nossos clientes e os requisitos dos seus negócios. Temos colaboradores especializados e competentes, prontos para ajudar os nossos clientes a atingir os seus objectivos e manter o seu sucesso nas TI. Desde sempre, os nossos clientes valorizam a nossa honestidade, profundo conhecimento e forma como lidamos com parcerias. Sermos independentes de qualquer fornecedor permite escolher e recomendar as tecnologias de terceiros mais adequadas e eficientes em termos de custos, adaptadas aos requisitos únicos de cada cliente. A Critical segue rigorosos processos de certificação de qualidade, de acordo com CMMI® Level3, ISO 9001:2000 Tick-IT, ISO 15504, NATO AQAP 150, AQAP 2120 e EN9100.

New Business

Este género tem como objectivo informar os colaboradores da Critical Software de novos desenvolvimentos a nível de negócios e projectos na Critical Software, informando-os dos conhecimentos e tecnologias disponíveis para reutilização, além dos novos caminhos que a Critical Software trilha nos mais diversos mercados.

Os New Business são guardados num repositório interno, sendo publicados na *intranet*.

Estes textos são geralmente escritos em inglês, excepto quando a pedido pelo responsável do responsável são escritos em português ou em formato bilingue.

Template: (*inserir aqui o link para o template no repositório*)

Estrutura:

We have a New Business: Nome do projecto

Month: [Mês]

#: [Número do NB]

Client: XXX

About [cliente]: *Website* do cliente

Congratulations to the team:

- BDM: XXX
- Technical Managers: XXX
- TDMs: XXX

(aqui podem ser incluídos outros colaboradores que foram relevantes no desenvolvimento do projecto)

Título - nome do projecto.

Texto - corpo do texto, com as informações mais relevantes sobre o projecto.

Exemplo:

We have a New Business: Network Auditing and Security

Month: [Mês]

#: [Número do NB]

Client: XXX

About [cliente]: Website do cliente

Congratulations to the team:

- BDM: XXX
- Technical Managers: XXX
- TDMs: XXX

Title: Network Auditing and Security

Text: Critical Software in a partnership with the Faculty of Sciences of the University of Lisbon - Department of Informatics, and Deloitte, won an open tender launched by ANACOM, to conduct an assessment and characterization study of the security of communication on public electronic telecommunication networks.

The objectives of this project concern:

- Analyzing the infrastructure and resources of the network operators and service providers for electronic communications, as well as analyzing their policies, measures, practices, plans, means and resources associated with network and information security;
- Identify and characterize the main types of interdependences between different networks and electronic communication services;
- Evaluate and characterize the risk level associated with the situation as it presents itself, taking into account the most major vulnerabilities that were identified and various threat scenarios;
- Prepare and present a set of recommendations, paired with their respective impact, to be adopted by the various participants, both public and private, in order to strengthen the robustness and availability of public electronic communication networks and the electronic communication services available to the public;
- Present a prospect for the future in the short and medium term, namely for a period of 3 to 5 years, with the objective of placing the Country and its economy in a solid and sustainable position when it comes to security in public electronic communications networks, and in the electronic communication services accessible to the public.

Text Writing Guides

Here you can find guides for the construction of the different textual genres commonly used at Critical Software.

- **Short News** (short news for the corporate website)
- **Case Studies** (*colateral*)
- **Press Releases**
- **New Business** (Short News for the *intranet*)

Short News

Short news, found on Critical's website, are an essential tool for communication and promotion of the company's activities. Taking into account the need to communicate in a most succinct way possible, as to not alienate any possible readers and at the same time create a form of communication that is efficient in the amount of time needed by the employee to create it.

Template: (*Insert a link to the templates in the repository*)

Structure:

Place, date - News + elaboration on the place where the event will take place, if it occurs in the future.

Main concepts to bear in mind when creating short news:

The focus should be in Critical's, or its representative, role in the context or even the news is about. In fact, we should start with that. For example, in the case of a representative from Critical taking part in a panel, a conference, there isn't a need reference their names and companies or institutions, except if they are renowned individuals, and sharing with them a prize, event or panel is a sign of the companies merit.

Example:

Critical Software tackles "Internationalization, a solution for growth" at PMER Global Forum

Europarque, Santa Maria da Feira – 26th of May, 2010 – Critical Software will take part in the PMER Global Forum through its CEO, Gonçalo Quadros. He will be responsible for the first conference in this forum, where he will approach the topic of "Internationalization, a solution for Growth". Critical's know-how, in the context sustainable growth inside and outside Portuguese borders, is a value added when the topic is the sharing of good practices and ideas. The PMER Global Forum will be held at the Europarque in Santa Maria da Feira, on the 26th of May, 2010.

Case studies

A case study, in Critical's context, is a document where one can find the summary of the process of execution of a project. The repository includes versions of the case studies in English and Portuguese.

Template: (*Insert a link to the templates in the repository*)

Challenge

In this section we have defined the initial problem faced by the project, this systems in current usage (if applicable), and the needs to meet in the process of the execution of the project. We can also include the context in which this collaboration started, if it is relevant for the promotion of the company's image (see communicational objectives).

Solution

In this section we should reference the solutions found to meet the needs outline before, and the technologies and resources used in the project.

Benefit

In this section should be included the results of the project, the benefit for the client, and the benefit for Critical, as for example, the know-how or the entrance in a new market.

Costumer quotation (when positive)

When the project is concluded, the Quality Department will compile the information on the performance of the project, and from that a quotation can be used in the case study, if it is positive for Critical's image.

Customer Logo**Project Logo / Image relative to the projects****Example:****Future Transport Systems****Challenge**

- Develop an Autonomous Guidance System for a revolutionary Bus based on a new concept for comfortable passenger transport on dedicated, high frequency bus lanes. Phileas Bus runs on a dedicated bus lane, which is fitted with magnetic markers for automatic guidance, combining the advantages of rail transport with the low costs and flexibility of a bus system.
- Certify the Guidance System and Support the Certification of the Bus.

Solution

- Safety Assessment and Safety Demonstration
- Diverse Hardware, High Integrity Software
- Distributed team of System Engineers (NL, UK, FR, PT)

Benefit

- High Integrity Component for the Guidance System

Press Releases

A press release is an official statement or account of an event that is specially prepared and issued to the media as to attract interest and publicity to products or services provided by Critical Software.

Template: (Insert a link to the templates in the repository)

Structure:

Title: Event or product on focus.

Subtitle: Context and/or results, participants in the event.

Text:

Location, date - The first paragraph should summarize the importance of event or product being released, the participants and what resulted from it. The subsequent paragraphs should mix quotations on the subject from key figures in the events and contextualization of the event or product.

About:

At the end of the press release, a short description of the company should be included, as seen in the section on the "**Information at the end of Press Releases**", choosing the most appropriate to the context of the press release.

Example:

Title: Critical Software signs agreement the Company Águas de Moçambique

Subtitle: Portuguese technology consolidates its presence in Africa with the constitution of a Mozambican subsidiary

Text:

Maputo, Mozambique, 15th December, 2009 – Critical Software announced the constitution of a subsidiary in Mozambique and the signing of a contract with the company Águas de Moçambique, to provide consulting services and system integration. Critical consolidates a sustained presence in Mozambique, which started in 2001, having since supported the development of some of its more prestigious companies and public entities. Now Critical Software takes another important step in the constitution of its Mozambican subsidiary.

In line with its position, Critical Software Mozambique will focus in the development of critical solutions for business support, in specific vertical markets, supported by advanced software technology, in referenced methodologies and in processes aligned with international best-practices. "At a first stage, we will focus our attention in Telecom, Financial Services, and Public Administration, Energy & Utilities", establishes Rui Pereira Melo, Executive administrator for the Mozambican Subsidiary.

The contract with Águas de Moçambique aims to "provide Consulting Services and Integration, namely in the area of Oracle Database Administration and Optimization", explains Rui Pereira Melo.

Critical Software Mozambique's client portfolio already includes reference institutions within Mozambique, as the telecom companies TdM and mCel, the financial institution BCI, the municipal council of Maputo and oil company Petrogal Moçambique, among others. Its growth objectives are aggressive and include doubling, in two years' time, their sales volume in the Mozambican territory.

"Mozambique is terrific country, that always welcomed us and in which we been on a smooth, yet intent, road towards Innovation and Technological Development", states Rui Pereira Melo, underlining the fact that there is already a "signed cooperation protocol with a reference academic institution – ISUTC - and more, with other universities, are being prepared. Our commitment to Mozambican society is a long term one. We want to be active agents in the formation of Mozambican youths, aiding their entry into the Information and Communication Technology area."

About:

About Critical Software www.criticalsoftware.com

Critical is a leading provider of solutions, services and technologies for mission and business critical information systems. From our offices in Portugal, USA, UK, Romania and Brazil our global market focus and multinational culture has allowed us to penetrate various markets around the globe, enabled us to adapt to the most demanding environments and made it possible to better understand customer needs and business requirements. Working within a diverse array of sectors, we deliver high-quality, expert staff who help our customers achieve and sustain their success in all IT ventures. Time and time again, our customers value our honesty, in-depth knowledge and partnership approach, which in tandem ensure excellent results. Being vendor-independent enables us to accurately select and recommend the most suitable and cost-effective third-party technologies, tailored to the specific requirements of each individual customer. The company operates a quality management system certified to CMMI® Level3, ISO 9001:2000 Tick-IT, ISO 15504, NATO AQAP 150, AQAP 2120 and EN9100.

New Business

The objective of this genre is to inform the staff of new developments in terms of business and project at Critical Software, informing them of the knowledge and technologies available be reused, as well as the trails that Critical Software its opening up in diverse markets.

New Business' are stored in an internal repository, being published in the intranet. These texts are commonly written in English, except when the responsible for the project asks otherwise, for them to be written in Portuguese or in a bilingual format.

Template: *(Insert a link to the templates in the repository)*

Structure:

We have a New Business: Project's name

Month: [Month]

#: [Number of the NB]

Client: XXX

About [client]: Clients website

Congratulations to the team:

- **BDM:** XXX

- **Technical Managers:** XXX

- **TDMs:** XXX

(Here we can include any other staff members that ware relevant in the development of the project)

Title – Name of the project

Text - The main body of the text, with the most relevant information about the project.

Example:

We have a New Business: Network Auditing and Security

Month: [Month]

#: [Number of the NB]

Client: XXX

About [client]: Clients website

Congratulations to the team:

- **BDM:** XXX

- **Technical Managers:** XXX

- **TDMs:** XXX

Title: Network Auditing and Security

Text: Critical Software in a partnership with the Faculty of Sciences of the University of Lisbon - Department of Informatics, and Deloitte, won an open tender launched by ANACOM, to conduct an assessment and characterization study of the security of communication on public electronic telecommunication networks.

The objectives of this project concern:

- Analysing the infrastructure and resources of the network operators and service providers for electronic communications, as well as analysing their policies, measures, practices, plans, means and resources associated with network and information security;
- Identify and characterize the main types of interdependences between different networks and electronic communication services;
- Evaluate and characterize the risk level associated with the situation as it presents itself, taking into account the most major vulnerabilities that were identified and various threat scenarios;
- Prepare and present a set of recommendations, paired with their respective impact, to be adopted by the various participants, both public and private, in order to strengthen the robustness and availability of public electronic communication networks and the electronic communication services available to the public;

Present a prospect for the future in the short and medium term, namely for a period of 3 to 5 years, with the objective of placing the Country and its economy in a solid and sustainable position when it comes to security in public electronic communications networks, and in the electronic communication services accessible to the public.

Recomendações / Recommendations

Nomes e Títulos (Names and titles)

Nomes e Títulos

Aquando da segunda referência a um indivíduo utilize apenas o sobrenome e o título, caso necessário ou adequado.

Se for necessário estabelecer as credenciais de um indivíduo é preferível evitar abreviações, utilizando uma frase como "Flávio Neto, que tem uma licenciatura em Tradução, ..." (em português) ou "Dr. John Smith, a medical doctor, ..." (em inglês).

Utilização das abreviações B.A., M.A., LL.D. e Ph.D (em inglês) e Dr., Eng. e Prof. (em português) é preferida quando é feita uma listagem de indivíduos, utilizando este padrão "John Smith, M.D., ...".

Evite utilizar as abreviações depois de títulos de cortesia, por exemplo (em português) "Eng. João Jorge, L.do, ..." e "Dr. John Smith, M.D., ..." (em inglês).

A capitalização de títulos deve ser limitada a quando estes precedem nomes, por exemplo:

- Presidente Clinton
- Príncipe Carlos
- Rainha Isabel II

Ou:

- Bill Clinton, antigo presidente dos Estados Unidos
- Carlos, príncipe de Gales
- Isabel II, rainha de Inglaterra

Português	Abreviatura	Inglês
Licenciado / licenciada	L. do / L.da	Licentiate's degree
Bacharel	B.el	Bachelor's degree
Mestre	M.e (muito pouco utilizada em Portugal, geralmente é utilizado Dr.)	Master's degree
Doutor / doutores	Dr. / Drs.	Doctorate's degree
Doutora / doutoras:	Dr.a /Dr.as	Doctor
Engenheiro	Eng.	Engineer
Doutor em leis	LL. D.	Doctorate in Law
Doutor em letras	Litt. D.	Doctorate in Humanities
Doutor em medicina	M. D.	Doctorate in Medicine

Doutor em filosofia	Ph. D.	Doctorate in Philosophy
---------------------	--------	-------------------------

- De notar que doutor é utilizado, em Portugal, para licenciados e mestres, sendo que as abreviaturas só são utilizadas muito raramente.
- A abreviatura para Mestre é muito pouco utilizada.
- Filosofia é utilizada no sentido grego clássico, isto é o “amor pela sabedoria”, sendo que Ph. D. abarca toda uma série de áreas.

Names and Titles

When referring to an individual for a second time use only the surname and the title, if necessary or appropriate.

When it's necessary to establish an individual's credentials its one should avoid abbreviations, using sentences like "*Flávio Neto, que têm uma licenciatura em Tradução, ...*" (in Portuguese) or "Dr. John Smith, a medical doctor, ... " (in English).

The usage of the abbreviations B.A., M.A., LL.D. and Ph.D. (in English) and Dr., Eng. and Prof. (in Portuguese) is preferred when you're doing a list of individuals, using the following pattern "John Smith, M.D., ..." (in English) or "João Antonio, eng., ..." (in Portuguese)

Avoid using abbreviations after courtesy titles, for example "Eng. João Jorge, L.do, ..." (in Portuguese) and "Dr. John Smith, M.D., ..." (in English).

The capitalization of titles should be limited to when this precede names, for example:

- President Clinton
- Prince Carlos
- Queen Elizabeth II

Or:

- Bill Clinton, former president of the United States
- Carlos, prince of Wales
- Isabel II, queen of England

Portuguese	Abbreviation	English
Licenciado / licenciada	L. do / L.da	Licentiate's degree
Bachareal	B.el	Bachelor's degree
Mestre	Me.	Master's degree
Doutor / doutores	Dr. / Drs.	Doctorate's degree
Doutora / doutoras:	Dr.a /Dr.as	Doctor
Engenheiro	Eng.	Engineer
Doutor em leis	LL. D.	Doctorate in Law

Doutor em letras	Litt. D.	Doctorate in Humanities
Doutor em medicina	M. D.	Doctorate in Medicine
Doutor em filosofia	Ph. D.	Doctorate in Philosophy

- Should be noted the “*Doutor*” is commonly used, in Portugal, for licentiates and masters, being that the abbreviations aren’t very common.
- The abbreviation for “*Mestre*” is quite rarely used.
- Philosophy is used in the classical Greek meaning, this being "the love of wisdom", and therefore Ph.D. is used in a whole series of degrees.

Saudações e despedidas em *e-mails* e cartas / Salutations and Closes for E-mails and Letters

Saudações e despedidas em e-mails e cartas

Em português, a forma normal de começar um *e-mail* ou carta nas suas vertentes mais formais é:

- Ilmos. Senhores, (Ilustríssimos Senhores)
- Exmo. Senhor, (Excelentíssimo Senhor)
- Exma. Senhora, (Excelentíssimo Senhor)
- Exmos. Senhores,
- Caro Senhor,
- Caro Jorge,

No caso de um *e-mail* ou carta formal e se souber a posição do recipiente utilize Exmo. mais posição:

- Exmo. Director,
- Exmo. Doutor,
- Exmo. Professor,

Em ocasiões menos formais utilize o nome, seu ou com título:

- Flávio,
- Sr. Rui,
- D. Marta,

Para concluir um *e-mail* ou carta.

Formal:

- Agradecendo antecipadamente a atenção de V. Exa., apresento os meus melhores cumprimentos,
- Com os (meus/nossos) melhores cumprimentos,
- Atentamente,
- Mto. Ato. e Obrigado,
- Com toda a atenção,
- Com os mais respeitosos cumprimentos

Informal:

- Cumprimentos,
- Sinceros cumprimentos,
- Atentamente,
- Cordialmente,

Em inglês, a forma normativa de começar um *e-mail* ou carta formal é “Dear” seguido pelo nome da pessoa, com ou sem a utilização do título, terminado por uma vírgula. Em *e-mails* informais necessita apenas de usar o nome.

Exemplos:

Dear Louise,

Dear Ms. Chu,

Dear Mr. and Dr. Paige,

Dear Professor Amato,

Se a carta ou *e-mail* for formal, é preferida a forma “*Dear*” mais título e sobrenome, sendo nos restantes casos preferível a utilização do primeiro nome.

Em caso de dúvida entre o título *Miss* ou *Mrs.*, utilize o título *Ms.*, sendo que este é mais neutro e politicamente correcto.

Se não souber o género utilize o nome completo.

Se não souber o nome ou género do recipiente utilize a posição ou uma saudação genérica:

- Dear Recruiter,
- Dear Claims Adjustor,
- Dear Sir or Madam,

Para concluir um e-mail ou carta.

Formal:

- Respectfully,
- Very truly yours,
- Yours truly,

Informal:

- Sincerely yours,
- Sincerely,
- Best regards,
- Regards,
- Cordially,
- With many thanks,
- Warm wishes,
- Yours faithfully,

Os cumprimentos acima seguem o padrão do mais formal ao informal. Quando em dúvida utilize “*Sincerely*”, dado que este é um bom meio-termo.

Salutations and Closes for E-mails and Letters

In Portuguese, the normal way to start a formal e-mail or letter is:

- Ilmos. Senhores, (Ilustríssimos Senhores)
- Exmo. Senhor, (Excelentíssimo Senhor)
- Exma. Senhora, (Excelentíssimo Senhor)
- Exmos. Senhores,
- Caro Senhor,
- Caro Jorge,

If it's a formal e-mail or letter and you know the position of the recipient use Ex.mo plus position:

- Exmo. Director,
- Exmo. Doutor,

- Exmo. Professor,

In less formal occasions use the name, with or without a title:

Flávio, (name)

Sr. Rui, (Masculine title + name)

D. Marta, (Feminine title + name)

To close an e-mail or letter.

Formal:

- Agradecendo antecipadamente a atenção de V. Exa., apresento os meus melhores cumprimentos,
- Com os (meus/nossos) melhores cumprimentos,
- Atentamente,
- Mto. Ato. e Obrigado,
- Com toda a atenção,
- Com os mais respeitosos cumprimentos,

Informal:

- Cumprimentos,
- Sinceros cumprimentos,
- Atentamente,
- Cordialmente,

In English, the normal way to start a formal e-mail or a formal letter is “Dear” followed by the title and last name, being that in the remaining occasions the best thing is to use just the first name.

If you can choose from Miss or Mrs., use the title Ms., as this one is neutral and politically correct.

If you know the name or gender of the recipient, use the position or a generic salutation:

- Dear Recruiter,
- Dear Claims Adjustor,
- Dear Sir or Madam,

To close an e-mail or letter

Formal:

- Respectfully,
- Very truly yours,
- Yours truly,

Informal:

- Sincerely yours,
- Sincerely,
- Best regards,
- Regards,
- Cordially,

- With many thanks,
- Warm wishes,

The salutations above follow a pattern from the most formal to most informal. When I doubt use “Sincerely”, given that it is a good middle term in any occasion.

Números / Numbers

Agrupamento de Números

Portugal:

Separador decimal: ","

Símbolo de agrupamento de dígitos: "(espaço)"

(cf. <http://www.ipq.pt/CUSTOMPAGE.aspx?modid=0&pagID=3&faqID=383>)

Inglaterra e Estados Unidos:

Separador decimal: "." - Símbolo de agrupamento de dígitos: ","

Number Grouping

Portugal:

Decimal Mark: ","

Symbol for digit grouping: "(space)"

England and United States:

Decimal mark: "."

Symbol for digit grouping: ","

Biliões e Triliões

Portugal:

Milhão - 1 000 000

Mil milhões – 1 000 000 000, número com 9 zeros

Bilião - 1 000 000 000 000, um número com 12 zeros.

Trilião - um número com 18 zeros, 1 000 000 000 000 000 000.

(cf. <http://www.ipq.pt/CUSTOMPAGE.aspx?modid=0&pagID=3&faqID=382>)

Reino Unido & Estados Unidos:

"Million" - 1 000 000.

"Billion" - 1 000 000 000.

"Trillion" - 1 000 000 000 000.

Billions and Trillions

Portugal:

Million - 1 000 000

"Bilião" - - 1,000,000,000,000, a number with 12 zeros.

"Trilião" - A number with 18 zeros, 1 000 000 000 000 000 000.

(see <http://www.ipq.pt/CUSTOMPAGE.aspx?modid=0&pagID=3&faqID=382>)

United Kingdom and United States:

Million - 1 000 000

Billion - 1 000 000 000

Trillion - 1 000 000 000 000

Como escrever horas / How to write time

Como escrever horas

Em português, por motivos de congruência, a norma utilizada para escrever as horas é [hora]h[*minutos*].

Ex: 14h12

Esta é norma apoiada pelo Livro de Estilo do Público.

Em inglês, por motivos de congruência, a norma utilizada será [hora]:[*minutos*] a.m. ou p.m. em minúsculas, com pontos finais.

No caso de 12 a.m. ou 12 p.m. é preferida a utilização de *noon* ou *midnight*.

Esta é norma apoiada pelo Livro de Estilo do Associated Press.

Em ambos os casos se os minutos forem 0, não são escritos, por exemplo 13h ou 1 p.m.

How to write time

In Portuguese, for congruence sake, the norm that will be used to write the time will be [hours]h[minutes].

Ex: 14h12

This norm is supported by the Público stylebook.

In English, for congruence sake, the norm that will be used to write the time will be [hour]:[minutes] a.m. or p.m. in lowercase, with periods at the end.

In the case of 12 a.m. or 12 p.m. the usage of noon or midnight is preferred.

This norm is supported by the AP stylebook.

In both cases, if minutes are 0, they aren't written, for example, 13h or 1 p.m.

Virgula / Comma

Vírgula

[Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea (Lisboa, Academia das Ciências de Lisboa/Verbo, 2001)]: "Sinal ortográfico de pontuação "," que serve para separar ou isolar membros de uma frase e que corresponde, na leitura oral, a uma pausa de curta duração." Deve-se evitar frases longas, devendo as vírgulas serem utilizadas para impor um ritmo de ideias às frases, separando ideias ou enumerando ideias relacionadas. No texto escrito deve-se evitar a utilização de vírgulas para emulação da oralidade, favorecendo-se a utilização referida abaixo.

A utilização do "e", "nem" ou "ou", entre outras, depois de uma vírgula é um erro dado que estas já executam uma função similar à da vírgula.

A vírgula não deve separar o sujeito do predicado. (Ex. O João, comprou o carro = Errado)

A vírgula não deve separar elementos do predicado, como os complementos (ex. João comprou, o carro = Errado)

A vírgula utiliza-se para separar o vocativo, isto é, identificar de quem se fala. (ex. O cliente, João, comprou o carro)

A vírgula utiliza-se para separar explicações ou caracterizações. (Ex. O João, um rapaz completamente normal, comprou um carro a prazo.)

A vírgula utiliza-se para separar elementos com funções idênticas na frase. (Ex. O João, o Toni, a Teresa e o Gonçalo foram comer fora)

A vírgula utiliza-se para separar conjunções ou locuções conjuncionais como: Porém, contudo, no entanto, portanto, por conseguinte, por consequência, etc.

Comma

Translated from "Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea (Lisboa, Academia das Ciências de Lisboa/Verbo, 2001)" - Punctuation mark "," is used to separate or isolate sections of a sentence and corresponds, in oral speech to signal a short pause.

One should avoid long sentences, using the commas to impose a cadence of ideas in the sentences, separating ideas or enumerating related ideas. In written text we should avoid using commas to emulate oral expression, being that the recommended usage is listed below.

The comma should not separate the subject from the predicate. (ex. John, bought the car)

The comma should not separate elements of the predicate like, for example, complements.

(ex. John bought, the car)

The comma is used to separate the vocative, identifying the person being referred. (Ex.

The client, John, bought the car)

The comma is used to separate explanation or characterizations. (Ex. John, a completely average boy, bought a car with cash)

The comma is used to separate elements with similar functions in the sentence. (Ex. John, Tony, Teresa and Gonçalo had dinner in a restaurant)

The comma is used to separate conjunctions as "for", "nor", "so", and "yet" in compound sentences.

Utilização de palavras de origem latina.

Em textos de índole informativa, de marketing ou de comunicação directa (e-mail, carta, circular) a utilização de palavras de origem latina é geralmente desaconselhada, quando existem sinónimos (ou expressão com o mesmo sentido). Esta regra tem efeitos reversos em texto legais ou científicos, onde é preferível a utilização de termos latinos, devido a raízes clássicas e consistente utilização de termos e referências clássicas nestes campos. No caso dos primeiros exemplos de tipos de texto é desaconselhável porque dá uma pomposidade desnecessária ao texto, isto é, faz o texto parecer mais sério e pesado ao leitor que de facto é, uma coisa a evitar quando se está a escrever com objectivos de comunicação publicitária ou empática.

Por exemplo, quer referir que um produto é inovador:

- Em português: Este é um produto inovador.
- Em Inglês (directo): This is an innovative product.
- Em Inglês (adaptado): This is a groundbreaking product. (Melhor hipótese)

Utilização de the vs. a/an (utilização de artigos em inglês)

"The" é um artigo definido, utiliza-se apenas para mencionar conceitos ou coisas específicas.

"A / an" é um artigo indefinido, utiliza-se para apontar coisas ou conceitos não específicos.

Exemplos:

- The satellite is now in orbit.
- A satellite is a complex piece of technology.

Acrónimos e a utilização de A/An - Acronyms and the usage of A/An

Acrónimos e a utilização de A/An

O "an" é utilizado antes de palavras um som de vogal, não apenas quando está antes de uma vogal.

Como visto acima, isto cria uma problemática aquando da utilização de acrónimos, onde o som da primeira letra é o que interessa na utilização do "a" ou do "an".

Letras com som de vogal (utilize "an"): A E F H I L M N O R S X

Letras com som de consoantes (utilize "a"): B C D G J K P Q T U V W Y Z

Exemplos:

- A URL
- A UFO
- An NHS hospital
- An FTP server
- An FAQ (se soletrado) ou A FAQ (se pronunciado)

Acronyms and the usage of A/An

The "an" is used before words with a vowel sound, not just when before a vowel.

As stated above this creates a problem when it comes to the usage of acronyms, where the sound of the first letter is what defines the usage of "a" or "an"

Vowel-sounding letters (use "an"): A E F H I L M N O R S X

Consonant-sounding letters (use "a"): B C D G J K P Q T U V W Y Z

Exemples:

- A URL
- A UFO
- An NHS hospital
- An FTP
- An FAQ (if spelled) or A FAQ (if pronounced)

Effective (efectivo) vs. efficient (eficiente)

Efectivo (Effective) vs. Eficiente (efficient)

Effective (adj.)

Adequado para atingir um objectivo; produzir o resultado pretendido ou esperado.

Exemplos

Português: A Critical Software tem a reputação de ter as técnicas mais efectivas para auditorias de software.

Inglês: Critical Software as the reputation of having the most effective techniques for software audits.

Efficient (adj.)

Executar ou funcionar na melhor maneira possível com a menor perda de tempo ou esforço

Exemplos

Português: A Critical Software desenvolve soluções eficientes para todas as necessidades de V&V dos nossos clientes.

Inglês: Critical Software develops efficient solutions for all the V&V needs of our customers.

Effective (efectivo) vs. efficient (eficiente)

Effective (adj.)

Adequate for accomplishing an objective; produce the desired or wanted objective.

Exemples

Portuguese: A Critical Software tem a reputação de ter as técnicas mais efectivas para auditorias de *software*.

English: Critical Software as the reputation of having the most effective techniques for software audits.

Efficient (adj.)

To execute or to function in the best way possible with the least time or effort spent.

Exemples

Portuguese: A Critical Software desenvolve soluções eficientes para todas as necessidades de V&V dos nossos clientes.

English: Critical Software develops efficient solutions for all the V&V needs of our client's.

Terminologia / Terminology

Falsos Amigos / False Friends

Falsos amigos

Um dos problemas num ambiente bilingue pode ser a confusão entre falsos cognatos (falsos amigos), palavras similares, mas com sentidos bastante diferentes nas duas línguas. Sendo um problema comum, aqui estão compilados alguns dos mais comuns (para mais informações relativos a esta problemática, consulte o **Glossário**).

A lista está estruturada da seguinte forma:

- Termo (PT - sinónimo em Português ENG - Sinónimo em Inglês)

Exemplos: Exemplos de frases com a palavra em contexto em Inglês e Português.

- Actual (PT - concreto, ENG- factual, concrete) vs. Actual (PT - que existe de presente, ENG - present)

Exemplos: The actual system. - O sistema actual.

- Adept (PT - especialista, profundo conhecedor, ENG - expert) - Adepto (PT - fã de uma equipa ENG - fan)

Exemplos: He's an adept at fly fishing - Ele é um adepto do Benfica.

- Agenda (PT - interesses, por vezes encobertos, e objectivos ENG - Motivations) - Agenda (PT - livro de anotações e datas ENG - personal organizer)

Exemplos: The client's agenda was not compatible with our company ethics. - Guardei os dados do cliente na minha agenda.

- Amass (PT - acumular, juntar ENG - gather) - Amassar (PT - Esmagar ENG - Crush)

Exemplos: The company amassed vast resources. - O padeiro estava a amassar o pão.

- Appointment (PT - hora marcada, compromisso profissional ENG - arrangement for meeting) - Apontamento (PT - nota ENG - Notes)

Exemplos: I've got an appointment with the CEO. - Eu tirei apontamentos durante a reunião.

- Appreciation (PT - gratidão, reconhecimento ENG - acknowledgment, gratefulness, gratitude) - Apreciação (PT - avaliação ENG - judgement)

Exemplos: I wanted to show my appreciation - Depois da apreciação feita o caso foi considerado infundado.

- Argument (PT - discussão ENG - discussion) - Argumento (PT - prova, justificação, razão ENG - claim)

-

Exemplos: I had an argument with my neighbour. - O meu argumento é bastante racional.

- Assist - (PT - ajudar, dar suporte ENG - support) - Assistir (PT - presenciar ENG - attend)

Exemplos: I'm going to assist you in searching for a job. - Estive a assistir a aula até ao fim.

- Assume (PT - presumir, aceitar como verdadeiro ENG - expect) - Assumir (PT - apoderar ENG - Take over)

Exemplos: I'm going to assume that you did your work. - Estou aqui para assumir a posição.

- Balcony (PT - varanda ENG - porch) - Balcão (PT - mostrador ENG - Countertop)

Exemplos: I was overlooking the city from the porch - Fui pedir uma bebida ao balcão.

- Casualty (PT - baixa, morte por acidente ou guerra, fatalidade ENG - death) - Casualidade (PT - acaso ENG - by chance).

Exemplos: The attack led to many casualties - Encontrei-o ontem por casualidade.

- Comprehensive (PT - abrangente, amplo, extenso ENG - Broad) - Compreensivo (PT - que compreende, tolerante ENG - Understanding)

Exemplos: Critical provides comprehensive solutions. - Ele foi compreensivo com a minha situação.

- Educated (PT - instruído, com alto grau de escolaridade ENG - Learned) - Educado (PT - com boas maneiras ENG - Polite)

Exemplos: He's a very educated individual - Ele é mais educado que o seu irmão

- Fabric (PT - tecido, de roupa ou social ENG - Textile) - Fabrica (PT - manufactura ENG - factory)

Exemplos: The social fabric of that region is very conservative. - A fábrica tem o equipamento mais avançado da sua classe.

- Idiom (PT - expressão idiomática ENG - colloquialism) - Idioma (PT - língua ENG - language)

Exemplos: Certain English idioms may seem nonsensical to Portuguese readers. - O português é um idioma complexo.

- Ingenuity (PT - engenho, criatividade ENG - Creativity) - Ingenuidade (PT - candor, ausência de malícia, inocência ENG - naive)

Exemplos: The creation of that solution took a great deal of ingenuity - A ingenuidade dos jovens de hoje em dia é inacreditável.

- Intoxication (PT - embriaguez, efeito de drogas ENG - Drunkenness) - Intoxicação (PT - envenenamento ENG - Poisoning)

Exemplos: We was intoxicated, so he took a cab home. - Ele teve que ir para casa com uma intoxicação alimentar.

- Library (PT - biblioteca ENG - book repository) - Livraria (PT - loja de livros ENG - book shop)

Exemplos: I went to the library to do some research. - Estava na livraria a comprar uma prenda de anos.

- Legend (PT - lenda ENG - myth) - Legenda (PT - legendas de um filme ENG - Subtitles)

Exemplos: The origin of this city is rooted in legend - Odeio ver filmes com legendas

- Particular (PT - específico ENG - peculiar) - Particular (PT - privado ENG - personal)

Exemplos: That car has a very particular colour - Este *software* foi licenciado para uso particular.

- Policy (PT - política, directrizes ENG - procedure) - Polícia (PT - força da autoridade ENG - police)

Exemplos: Company policy prohibits that behaviour. - A polícia é bastante simpática neste país.

- Prejudice (PT - preconceito ENG - Intolerance) - Prejuízo (PT - dano, perda ENG - damage)

Exemplos: There is a prejudice against women in the technology industry. - A empresa teve prejuízo neste semestre.

- Prescribe (PT - receitar, aconselhar ENG - Advice) - Prescrever (PT - expirar ENG - expire)

Exemplos: The doctor prescribe some rest and pills. - O processo está perto de prescrever.

- Preservative (PT - conservante ENG - Food additive) - Preservativo (PT - contraceptivo ENG - Condom, contraceptive)

Exemplos: This juice hasn't got any preservatives. - Ele ficava embaraçado de ir comprar preservativos.

- Pretend (PT - fingir ENG - fake) - Pretender (PT - ter intenção de ENG - intend)

Exemplos: He's pretending to work. - Eu pretendo ter isto pronto hoje.

- Procure (PT - conseguir, adquirir ENG - acquire, obtain) - Procurar (PT - ir em busca ENG - look for)

Exemplos: He's procuring new computers for the company. - Ele está a procurar um sítio para estacionar.

- Realize (PT - notar, perceber, dar-se conta ENG - become aware of) - Realizar (PT - executar, concretizar ENG - execute)

Exemplos: He realized that he had forgotten his keys. - Estou a realizar as tarefas que me pediram.

- Recipient (PT - quem recebe ENG - receiver) - recipiente (PT - embalagem ENG - package)

Exemplos: Write out the mail's recipient. - O recipiente azul está cheio com os químicos perigosos.

- Resume (PT - retomar, reiniciar ENG - Continue) - Resumir (PT - abreviar ENG - summarize)

Exemplos: I'll resume my presentation after a coffee break. - Vou resumir as minhas ideias nos últimos minutos.

- Sensible (PT - sensato ENG - Cautious) - Sensível (PT - compassivo ENG - sensitive)

Exemplos: It was the sensible choice. - É uma pessoa sensível.

- Tax (PT - imposto ENG - capitation) - Taxa (PT - percentagem ENG - percentage)

Exemplos: Taxes were raised to balance government budget - A taxa de câmbio subiu nestes últimos dias

False Friends

One of the most prominent problem in a bilingual environment might be the confusion between false cognates (false friends), similar words, with different meanings in both languages. That being the case, here we have compiled some of the most common (For more information on this question, consult the section on **Terminology**).

The list is structured in the following way:

- Term (PT - Synonym in Portuguese ENG - synonym in English)

Examples: Examples of sentences with the words in context in English and Portuguese.

- Actual (PT - concreto, ENG- factual, concrete) vs. Actual (PT - que existe de presente, ENG - present)

Examples: The actual system. - O sistema actual.

- Adept (PT - especialista, profundo conhecedor, ENG - expert) - Adepto (PT - fã de uma equipa ENG - fan)

Examples: He's an adept at fly fishing - Ele é um adepto do Benfica.

- Agenda (PT - interesses, por vezes encobertos, e objectivos ENG - Motivations) - Agenda (PT - livro de anotações e datas ENG - personal organizer)

Examples: The client's agenda was not compatible with our company ethics. - Guardei os dados do cliente na minha agenda.

- Amass (PT - acumular, juntar ENG - gather) - Amassar (PT - Esmagar ENG - Crush)

Examples: The company amassed vast resources. - O padeiro estava a amassar o pão.

- Appointment (PT - hora marcada, compromisso profissional ENG - arrangement for meeting) - Apontamento (PT - nota ENG - Notes)

Examples: I've got an appointment with the CEO. - Eu tirei apontamentos durante a reunião.

- Appreciation (PT - gratidão, reconhecimento ENG - acknowledgment, gratefulness, gratitude) - Apreciação (PT - avaliação ENG - judgement)

Examples: I wanted to show my appreciation - Depois da apreciação feita o caso foi considerado infundado.

- Argument (PT - discussão ENG - discussion) - Argumento (PT - prova, justificação, razão ENG - claim)

Examples: I had an argument with my neighbour. - O meu argumento é bastante racional.

- Assist - (PT - ajudar, dar suporte ENG - support) - Assistir (PT - presenciar ENG - attend)

Examples: I'm going to assist you in searching for a job. - Estive a assistir a aula até ao fim.

- Assume (PT - presumir, aceitar como verdadeiro ENG - expect) - Assumir (PT - apoderar ENG - Take over)

Examples: I'm going to assume that you did your work. - Estou aqui para assumir a posição.

- Balcony (PT - varanda ENG - porch) - Balcão (PT - mostrador ENG - Countertop)

Examples: I was overlooking the city from the porch - Fui pedir uma bebida ao balcão.

- Casualty (PT - baixa, morte por acidente ou guerra, fatalidade ENG - death) - Casualidade (PT - acaso ENG - by chance).

Examples: The attack led to many casualties - Encontrei-o ontem por casualidade.

- Comprehensive (PT - abrangente, amplo, extenso ENG - Broad) - Compreensivo (PT - que compreende, tolerante ENG - Understanding)

Examples: Critical provides comprehensive solutions. - Ele foi compreensivo com a minha situação.

- Educated (PT - instruído, com alto grau de escolaridade ENG - Learned) - Educado (PT - com boas maneiras ENG - Polite)

Examples: He's a very educated individual - Ele é mais educado que o seu irmão

- Fabric (PT - tecido, de roupa ou social ENG - Textile) - Fabrica (PT - manufactura ENG - factory)

Examples: The social fabric of that region is very conservative. - A fábrica tem o equipamento mais avançado da sua classe.

- Idiom (PT - expressão idiomática ENG - colloquialism) - Idioma (PT - língua ENG - language)

Examples: Certain English idioms may seem nonsensical to Portuguese readers. - O português é um idioma complexo.

- Ingenuity (PT - engenho, criatividade ENG - Creativity) - Ingenuidade (PT - candor, ausência de malícia, inocência ENG - naive)

Examples: The creation of that solution took a great deal of ingenuity - A ingenuidade dos jovens de hoje em dia é inacreditável.

- Intoxication (PT - embriaguez, efeito de drogas ENG - Drunkenness) - Intoxicação (PT - envenenamento ENG - Poisoning)

Examples: We was intoxicated, so he took a cab home. - Ele teve que ir para casa com uma intoxicação alimentar.

- Library (PT - biblioteca ENG - book repository) - Livraria (PT - loja de livros ENG - book shop)

Examples: I went to the library to do some research. - Estava na livraria a comprar uma prenda de anos.

- Legend (PT - lenda ENG - myth) - Legenda (PT - legendas de um filme ENG - Subtitles)

Examples: The origin of this city is rooted in legend - Odeio ver filmes com legendas

- Particular (PT - específico ENG - peculiar) - Particular (PT - privado ENG - personal)

Examples: That car has a very particular colour - Este *software* foi licenciado para uso particular.

- Policy (PT - política, directrizes ENG - procedure) - Polícia (PT - força da autoridade ENG - police)

Examples: Company policy prohibits that behaviour. - A polícia é bastante simpática neste país.

- Prejudice (PT - preconceito ENG - Intolerance) - Prejuízo (PT - dano, perda ENG - damage)

Examples: There is a prejudice against women in the technology industry. - A empresa teve prejuízo neste semestre.

- Prescribe (PT - receitar, aconselhar ENG - Advice) - Prescrever (PT - expirar ENG - expire)

Examples: The doctor prescribe some rest and pills. - O processo está perto de prescrever.

- Preservative (PT - conservante ENG - Food additive) - Preservativo (PT - contraceptivo ENG - Condom, contraceptive)

Examples: This juice hasn't got any preservatives. - Ele ficava embaraçado de ir comprar preservativos.

- Pretend (PT - fingir ENG - fake) - Pretender (PT - ter intenção de ENG - intend)

Examples: He's pretending to work. - Eu pretendo ter isto pronto hoje.

- Procure (PT - conseguir, adquirir ENG - acquire, obtain) - Procurar (PT - ir em busca ENG - look for)

Examples: He's procuring new computers for the company. - Ele está a procurar um sítio para estacionar.

- Realize (PT - notar, perceber, dar-se conta ENG - become aware of) - Realizar (PT - executar, concretizar ENG - execute)

Examples: He realized that he had forgotten his keys. - Estou a realizar as tarefas que me pediram.

- Recipient (PT - quem recebe ENG - receiver) - recipiente (PT - embalagem ENG - package)

Examples: Write out the mail's recipient. - O recipiente azul está cheio com os químicos perigosos.

- Resume (PT - retomar, reiniciar ENG - Continue) - Resumir (PT - abreviar ENG - summarize)

Examples: I'll resume my presentation after a coffee break. - Vou resumir as minhas ideias nos últimos minutos.

- Sensible (PT - sensato ENG - Cautious) - Sensível (PT - compassivo ENG - sensitive)

Examples: It was the sensible choice. - É uma pessoa sensível.

- Tax (PT - imposto ENG - capitation) - Taxa (PT - percentagem ENG - percentage)

Examples: Taxes were raised to balance government budget - A taxa de câmbio subiu nestes últimos dias

Glossário / Glossary

Glossário

Aqui podemos encontrar a listagem de alguns termos de utilização comum na Critical Software, sendo portanto de interesse normalizar a utilização destes termos. Será também importante uma constante revisão e actualização para garantir a maior qualidade possível. Na primeira coluna tem o termo em português, seguido do termo em inglês (para mais informações acerca de uma problemática semelhante, consulte a secção relativa a *Falsos Amigos*).

Activos	Assets
Auditorias para avaliar Infra-estruturas TI	Auditing assessments on IT infrastructures
Disponibilidade	Availability
Contactos baseados em disponibilidade	Availability Based Contracting
Arquitectura de Software de Aviónica	Avionics Software Architecture
Soluções de referência	Benchmark solutions
Inteligência de Negócios	Business Intelligence
Presidente do Conselho de Administração (CEO)	Chief Executive Officer (CEO)
Credenciação de segurança	Clearance
Sistemas de Prevenção de Colisão	Collision Avoidance Systems
Comando & Controlo	Command & Control
Multidisciplinar	Cross-functional
Feito por medida	Custom made
Extracção de informação, manuseamento e processamento	Data Extraction, Handling and Processing
Sistemas de Tratamento de Dados	Data Handling Systems
Armazenagem de dados	Data Warehouse
Defesa & Segurança do Território	Defence & Homeland Security
Fiabilidade	Dependability
Instalação / lançamento / implementação	Deployment
Mercado interno	Domestic market
Período de indisponibilidade	Downtime
Observação Terrestre	Earth Observation

Procedimentos em Justiça Electrónica	e-Justice Proceedings
Procedimentos de Escrutínio Electrónico	Electronic Scrutiny Proceedings
Investimento elegível	eligible investment
Sistemas Embebidos & Tempo Real	Embedded & Real-Time Systems
Energia & Serviços Públicos	Energy & Utilities
Análise de dados de engenharia	Engineering Data Analysis
Integração de aplicações empresariais	Enterprise Application Integration
Tolerância a Falhas	Fault Tolerance
Ficheiros planos	Flat file
Sistemas de Gestão de Frotas	Fleet Management Systems
Sistemas de Voo Seguro de Alta Integridade	Flight Safe High Integrity Systems
Verificação de Fraudes	Fraud Checking
Análise de lacunas	Gap analysis
Segmento Terrestre	Ground Segment
Sistemas de Controlo de Orientação	Guidance Control Systems
Directrizes	Guidelines
Sistemas de Monitorização de Saúde & Utilização	Health & Usage Monitoring Systems
Serviço de Apoio ao Cliente	Help Desk
Tecnologia de ponta	High-Tech
Sociedade gestora de participações sociais (holding)	Holding
Segurança Interna	Homeland Security
Gestão de Identidade	Identity Management
Verificação & Validação Independente de Software	Independent Software Verification & Validation
Suporte Logístico Integrado	Integrated Logistic Support
Sistemas de Transporte Inteligentes	Intelligent Transport Systems
Administração Interna	Internal Affairs
Mercado externo	International Market

Áreas Chave do Projecto	Key Process Area
Sistemas Legados	Legacy Systems
Migração & Integração de Sistemas Legados	Legacy Systems Integration & Migration
Alavanca	Leverage
Responsabilidade	Liability
Interfaces Máquina-a-máquina (M2M)	Machine-to-machine Interfaces (M2M)
Sistemas de Gestão de Produção	Manufacturing Execution Systems
Sistemas de Controlo de Missão	Mission Control Systems
Desenvolvimento de Aplicações Móveis	Mobile Application Development
Serviços Móveis	Mobile Services
Plataformas Multi-canais	Multichannel platforms
Desenvolvimento de Software de Bordo	On-board Software Development
Sistemas de Operação & Suporte (OSS) & Mediação de Rede	Operation & Support Systems (OSS) & Network Mediation
Sistemas de suporte à operação	Operation support systems
Análise	Parsing
Processamento & Disseminação de Dados da Carga Útil	Payload Data Processing & Dissemination
Logística baseada no Desempenho (PBL)	Performance Based Logistics
Gestão de arquivamento físico	Physical archiving management
Presidente da Comissão Executiva	President of the Executive Board
Presidente da Direcção	Chairman
Comunicados de Imprensa	Press release
Processo de Melhoramento de Processos	Process Improvement Process
Processo de Gestão do Ciclo de Vida do Projecto	Project Life Cycle Management Process
Processo de Gestão do Projecto	Project Management Process

Disponibilizar (conceptual) / fornecer (físico)	Provide
Processo de Gestão de Qualidade	Quality Management Process
Sistema de Gestão de Qualidade	Quality Management System
Período de arranque / período inicial das operações	Ramp up time / period
Gestão de Performance em Tempo Real	Real-time Performance Management
Gestão de desempenho em tempo real	Real-time Performance Management
Carteira de clientes referencial	Referential client portfolio
Requisitos	Requirements
Requerimentos	Requests
Receitas	Revenue
Subsistemas Críticos de Segurança	Safety Critical Sub-Systems
Análise de Riscos de Segurança	Safety Hazard Analysis
Segurança (de equipamento)	Security
Segurança & Infra-estrutura	Security & Infrastructure
Acordo de Nível de Serviço	Service Level Agreement
Piso de produção	Shop-floor
Integração de fabril	Shop-floor Integration
Integração do piso de produção ao escritório	Shop-floor-to-top-floor Integration
Desenvolvimento de SOA (arquitetura orientada a serviços)	SOA (service oriented architecture) development
Espaço & Lançadores	Space & Launchers
Declarações SQL	SQL statements
Tecnologia de ponta / topo de gama	State of the art
Cadeia de fornecimento	Supply-chain
Manipular	Tamper
Gestão de redes de	Telecommunications Management Network

telecomunicações	
Tempo de colocação do mercado	Time-to-market
Custo total de propriedade (TCO)	Total Cost of Ownership
Historial	Track Record
Rastreo	Tracking
Relatórios de avaria (anomalia)	Trouble tickets
Soluções chave-na-mão	Turnkey solutions
Volume de negócios	turnover
Veículos de Superfície não Tripulados	Unmanned Surface Vehicles
Valor acrescentado	Value added
Fornecedor	Vendor
Iniciativa	Venture
Verificação, Validação & RAMS	Verification, Validation & RAMS
Detecção de Embarcações através de Imagens de Satélite	Vessel Detection through satellite imagery
Plataformas baseadas na Web e Serviços Bancários Online	Web-based platforms & Internet banking
Sistemas de Gestão de Energia Eólica	Wind Energy Management Systems
Gestão de Ordens de Trabalho	Work order management

Glossary

Here we can find a listing of some of the technical terms that are of common usage at Critical, it being of utmost the interest to normalize the usage of these terms. Also it's important to keep this list constantly updated and revised to guarantee the best quality possible.

In the first column you'll find the terms in English, followed by the term in Portuguese (for more information on a similar question, consult the section concerning *False Friends*).

Assets	Activos
Auditing assessments on IT infrastructures	Auditorias para avaliar Infra-estruturas TI
Availability	Disponibilidade
Availability Based Contracting	Contactos baseados em disponibilidade
Avionics Software Architecture	Arquitectura de Software de Aviónica
Benchmark solutions	Soluções de referência
Business Intelligence	Inteligência de Negócios
Chief Executive Officer (CEO)	Presidente do Conselho de Administração (CEO)
Clearance	Credenciação de segurança
Collision Avoidance Systems	Sistemas de Prevenção de Colisão
Command & Control	Comando & Controlo
Cross-functional	Multidisciplinar
Custom made	Feito por medida
Data Extraction, Handling and Processing	Extracção de informação, manuseamento e processamento
Data Handling Systems	Sistemas de Tratamento de Dados
Data Warehouse	Armazenagem de dados
Defence & Homeland Security	Defesa & Segurança do Território
Dependability	Fiabilidade
Deployment	Instalação / lançamento / implementação
Domestic market	Mercado interno
Downtime	Período de indisponibilidade
Earth Observation	Observação Terrestre
e-Justice Proceedings	Procedimentos em Justiça Electrónica
Electronic Scrutiny Proceedings	Procedimentos de Escrutínio Electrónico
eligible investment	Investimento elegível
Embedded & Real-Time Systems	Sistemas Embebidos & Tempo Real

Energy & Utilities	Energia & Serviços Públicos
Engineering Data Analysis	Análise de dados de engenharia
Enterprise Application Integration	Integração de aplicações empresariais
Fault Tolerance	Tolerância a Falhas
Flat file	Ficheiros planos
Fleet Management Systems	Sistemas de Gestão de Frotas
Flight Safe High Integrity Systems	Sistemas de Voo Seguro de Alta Integridade
Fraud Checking	Verificação de Fraudes
Gap analysis	Análise de lacunas
Ground Segment	Segmento Terrestre
Guidance Control Systems	Sistemas de Controlo de Orientação
Guidelines	Directrizes
Health & Usage Monitoring Systems	Sistemas de Monitorização de Saúde & Utilização
Help Desk	Serviço de Apoio ao Cliente
High-Tech	Tecnologia de ponta
Holding	Sociedade gestora de participações sociais (holding)
Homeland Security	Segurança Interna
Identity Management	Gestão de Identidade
Independent Software Verification & Validation	Verificação & Validação Independente de Software
Integrated Logistic Support	Suporte Logístico Integrado
Intelligent Transport Systems	Sistemas de Transporte Inteligentes
Internal Affairs	Administração Interna
International Market	Mercado externo
Key Process Area	Áreas Chave do Projecto
Legacy Systems	Sistemas Legados
Legacy Systems Integration & Migration	Migração & Integração de Sistemas Legados
Leverage	Alavanca
Liability	Responsabilidade
Machine-to-machine Interfaces (M2M)	Interfaces Máquina-a-máquina (M2M)
Manufacturing Execution Systems	Sistemas de Gestão de Produção
Mission Control Systems	Sistemas de Controlo de Missão
Mobile Application Development	Desenvolvimento de Aplicações Móveis
Mobile Services	Serviços Móveis

Multichannel platforms	Plataformas Multi-canaís
On-board Software Development	Desenvolvimento de Software de Bordo
Operation & Support Systems (OSS) & Network Mediation	Sistemas de Operação & Suporte (OSS) & Mediação de Rede
Operation support systems	Sistemas de suporte à operação
Parsing	Análise
Payload Data Processing & Dissemination	Processamento & Disseminação de Dados da Carga Útil
Performance Based Logistics	Logística baseada no Desempenho (PBL)
Physical archiving management	Gestão de arquivamento físico
President of the Executive Board	Presidente da Comissão Executiva
Chairman	Presidente da Direcção
Press release	Comunicados de Imprensa
Process Improvement Process	Processo de Melhoramento de Processos
Project Life Cycle Management Process	Processo de Gestão do Ciclo de Vida do Projecto
Project Management Process	Processo de Gestão do Projecto
Provide	Disponibilizar (conceptual) / fornecer (físico)
Quality Management Process	Processo de Gestão de Qualidade
Quality Management System	Sistema de Gestão de Qualidade
Ramp up time / period	Período de arranque / período inicial das operações
Real-time Performance Management	Gestão de Performance em Tempo Real
Real-time Performance Management	Gestão de desempenho em tempo real
Referential client portfolio	Carteira de clientes referencial
Requirements	Requisitos
Requests	Requerimentos
Revenue	Receitas
Safety Critical Sub-Systems	Subsistemas Críticos de Segurança
Safety Hazard Analysis	Análise de Riscos de Segurança
Security	Segurança (de equipamento)
Security & Infrastructure	Segurança & Infra-estrutura
Service Level Agreement	Acordo de Nível de Serviço
Shop-floor	Piso de produção
Shop-floor Integration	Integração de fabril

Shop-floor-to-top-floor Integration	Integração do piso de produção ao escritório
SOA (service oriented architecture) development	Desenvolvimento de SOA (arquitetura orientada a serviços)
Space & Launchers	Espaço & Lançadores
SQL statements	Declarações SQL
State of the art	Tecnologia de ponta / topo de gama
Supply-chain	Cadeia de fornecimento
Tamper	Manipular
Telecommunications Management Network	Gestão de redes de telecomunicações
Time-to-market	Tempo de colocação do mercado
Total Cost of Ownership	Custo total de propriedade (TCO)
Track Record	Historial
Tracking	Rastreio
Trouble tickets	Relatórios de avaria (anomalia)
Turnkey solutions	Soluções chave-na-mão
Turnover	Volume de negócios
Unmanned Surface Vehicles	Veículos de Superfície não Tripulados
Value added	Valor acrescentado
Vendor	Fornecedor
Venture	Iniciativa
Verification, Validation & RAMS	Verificação, Validação & RAMS
Vessel Detection through satellite imagery	Detecção de Embarcações através de Imagens de Satélite
Web-based platforms & Internet banking	Plataformas baseadas na Web e Serviços Bancários Online
Wind Energy Management Systems	Sistemas de Gestão de Energia Eólica
Work order management	Gestão de Ordens de Trabalho

Recursos Online / Online Resources

Bases de Dados Terminológicas Online:

- <http://iate.europa.eu/iatediff/SearchByQuery.do> - IATE InterActive Terminology for Europe
- <http://terminologia.parlamento.pt/pls/ter/terwintra.home> - Base de dados terminológica da Assembleia da República
- <http://unterm.un.org/> - Base de dados terminológica das Nações Unidas

Online Terminological Databases:

- <http://iate.europa.eu/iatediff/SearchByQuery.do> - IATE InterActive Terminology for Europe
- <http://terminologia.parlamento.pt/pls/ter/terwintra.home> - Portugal's Assembly of the Republic Terminology Database
- <http://unterm.un.org/> - United Nations Multilingual Terminology Database

Dicionários Online recomendados:

- <http://www.priberam.pt/dlpo/> - Dicionário Priberam da Língua Portuguesa
- <http://mw1.m-w.com/> - Merriam-Webster Online

Recommended Online Dictionaries:

- <http://www.priberam.pt/dlpo/> - Dicionário Priberam da Língua Portuguesa
- <http://mw1.m-w.com/> - Merriam-Webster Online

Livro de Estilo Complementares:

- [Livro de Estilo do Público](#)
- [O Guia de Estilo da Associated Press](#)
- [Guia de Estilo da Comissão Europeia](#)

Complementary Style Guides:

- [Livro de Estilo do Público](#)
- [O Guia de Estilo da Associated Press](#)
- [Guia de Estilo da Comissão Europeia](#)